



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR /
SEDE CENTRAL
Expediente N° 231-2020



RESOLUCIÓN FINAL N° 2469-2022/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
DENUNCIANTE : CARLOS ENRIQUE LANEGRA SÁNCHEZ (EL SEÑOR LANEGRA)
DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.¹ (TELEFÓNICA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO IMPROCEDENCIA
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

Lima, 08 de noviembre de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 12 febrero de 2020, el señor Carlos Enrique Lanegra Sánchez (en adelante, el señor Lanegra) interpuso una denuncia en contra de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Por Resolución N° 1 del 19 febrero de 2020, el OPS admitió a trámite la denuncia bajo los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica del Perú S.A.A. por la comisión de las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

(i) al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código, toda vez que no habría cumplido con dar respuesta a los cuatro reclamos presentados por el señor Lanegra en su Libro de Reclamaciones el 29 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019 (Hojas de Reclamación N° MF0000001214301-2019, MF0000001220473-2019, MF0000001225650-2019 y MF0000001235199-2019); y,

(ii) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:

- a) *De manera injustificada, habría incrementado el costo del plan Dúo Plano Local 20 Mbps contratado por el señor Lanegra a S/ 105,91, pese a que mediante Carta N° RFA-C-BRC07688396-2018-AS le informó que su plan es de S/ 89,90; y,*
- b) *el servicio de “Movistar Play” habría presentado inconvenientes hasta que dejó de ser brindado de manera gratuita.”*

3. El 27 de febrero de 2020, Telefónica presentó sus descargos.
4. El 5 de marzo de 2020, el señor Lanegra presentó alegatos.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100017491.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

5. Mediante Resolución Final N° 457-2020/PS1 de fecha 9 de marzo de 2020, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Declarar improcedente la solicitud de Telefónica de considerar por subsanada la conducta denunciada, referida a la falta de atención del reclamo del 29 de julio de 2019 formulado por el señor Lanegra;
 - (ii) declarar fundada la excepción de falta de competencia del Indecopi deducida por Telefónica; y, por tanto, declarar improcedente la denuncia por infracción al artículo 19 del Código, en los siguientes extremos: (a) al presunto incremento del costo del plan “Duo Plano Local 20 Mbps” a S/ 105,91 que contrató el señor Lanegra, pese a que se le informó a través de una carta que su plan costaría S/ 89,90; y, (b) a los presuntos inconvenientes presentados en el servicio “Movistar Play” hasta que dejó de ser brindado de manera gratuita;
 - (iii) sancionar a Telefónica con diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por infracción al artículo 24 del Código, en el extremo referido a la falta de atención brindada a los cuatro (4) reclamos formulados por el señor Lanegra;
 - (iv) denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Lanegra;
 - (v) condenar a Telefónica al pago de los costos y costas del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Telefónica dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 23 de junio de 2020, el señor Lanegra y Telefónica interpusieron recurso de apelación contra la resolución de primera instancia.
7. El 17 de septiembre de 2020, el señor Lanegra absolvió el traslado del recurso de apelación interpuesto por Telefónica
8. El 24 de septiembre de 2020, Telefónica presentó alegatos.
9. El 12 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) suspendió el procedimiento, a fin de solicitar al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) mayores elementos que coadyuven a la resolución del caso.
10. Por Carta C.398-STSR/2021 de fecha 2 de julio de 2021, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel (en adelante, Trasu del Osiptel) atendió el requerimiento de información de la Secretaría Técnica, señalando que el servicio “**Movistar Play**” forma parte de los servicios “**Over The Top**”, los cuales no se consideran servicios públicos de telecomunicaciones.
11. Con Oficio N° 112-2022-CC2/INDECOPI del 27 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica solicitó a la Dirección General de Regulación en Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (en adelante, MTC) brinde alcances del servicio “**Movistar Play**” y “**Directv Go**”, requerimiento que fue reiterado a través del Oficio N° 118-2022-CC2/INDECOPI del 18 de octubre de 2022.

12. Mediante Oficio N° 3871-2022-MTC/26 del 25 de octubre de 2022, el MTC atendió el requerimiento formulado por la Secretaría Técnica, indicando que las plataformas “**Over The Top**”, como son “**Movistar Play**” y “**Directv Go**” no se encuentran reguladas por el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.
13. Por Resolución N° 3 del 28 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica levantó la suspensión del procedimiento.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

14. En atención a los fundamentos de hecho y derecho expuestos en los recursos de apelación interpuesto por el señor Lanegra y Telefónica, será materia del presente pronunciamiento los extremos referidos a:
 - (i) La declaratoria de improcedencia del procedimiento iniciado en contra de Telefónica, por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que el servicio “Movistar Play” del denunciante habría presentado inconvenientes hasta que dejó de ser brindado de manera gratuita.
 - (ii) La denegatoria de la medida correctiva solicitada.
 - (iii) La declaratoria de responsabilidad de Telefónica por infracción al artículo 24 del Código, al no haber atendido cuatro (4) reclamos formulados por el señor Lanegra.
15. Por tanto, considerando que la declaratoria de improcedencia por falta de competencia respecto al procedimiento seguido en contra de Telefónica por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que se habría incrementado, de forma injustificada el costo del plan Dúo Plano Local 20 Mbps contratado por el denunciante a S/ 105,91, a pesar de que mediante Carta N° RFA-C-BRC07688396-2018-AS se le informó que su plan era de S/ 89,90; no ha sido recurrido por las partes, éste ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre competencia administrativa en materia de telecomunicaciones

16. El artículo 91³ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO) señala que, para iniciar un procedimiento las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Autoridad se encuentra obligada a revisar los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
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.

competente para conocer lo denunciado, se deberá declarar la improcedencia de la denuncia.

17. En esa misma línea normativa, el artículo 105 del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas. Asimismo, en la referida norma se señala que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley⁴.
18. Dentro de ese contexto normativo, el literal d) del artículo 2 del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo⁵. Asimismo, el artículo 30 de dicha norma establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario⁶.
19. Lo antes dicho cobra sentido en la medida que, en función a la especialidad de la materia o de los mecanismos de control y fiscalización, el sistema jurídico puede optar por otorgar a otro organismo de la administración pública la competencia para resolver un conflicto de intereses que pueda suscitarse dentro de una relación que califique como de consumo.
20. En ese sentido, la competencia del Indecopi se verá restringida a favor de la autoridad sectorial, solo en caso se asigne a esta última supuestos, específicos y expresos. Asimismo, el mecanismo de protección brindado por el organismo público sectorial deberá cumplir la misma función, y garantizar una efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

⁴ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente capítulo, conforme al Decreto legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**

Artículo 2. - Funciones del Indecopi.

1.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

Artículo 30.- Competencia primaria y exclusiva de las Comisiones. Las Comisiones tienen competencia primaria y exclusiva en las materias señaladas en los artículos 23 a 29 precedentes, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

21. El artículo 63 del Código⁷ otorga a los organismos reguladores la competencia para proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados, tales como saneamiento, telecomunicaciones, energía e infraestructura de transportes. Asimismo, el artículo 65 del Código⁸ reconoce el derecho de los usuarios a que sus reclamaciones sobre la prestación de un servicio público sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.
22. En concordancia con ello, el artículo 3 de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los organismos reguladores ejercen la función de solución de reclamos de usuarios, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidos en las respectivas leyes y reglamentos especiales.
23. Dicha ley también asigna a los organismos reguladores la función fiscalizadora y sancionadora, la cual comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión⁹.

7

LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos**

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

8

LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 65°.- Atención de reclamaciones**

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo. Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores. Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público. Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma. La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

9

LEY 27332. LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Artículo. 3°. Funciones. –

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

- a) Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;
- b) Función reguladora: comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;
- c) Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulado.

24. Al respecto, en materia de telecomunicaciones, el artículo 37 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel¹⁰, establece que las entidades competentes para conocer las reclamaciones de los usuarios son: (i) en primera instancia, la entidad prestadora del servicio; y, (ii) en segunda instancia, Osiptel.
25. En esa misma línea, el artículo 58 del Decreto Supremo 008-2001-PCM, Reglamento General del Osiptel precisa que las reclamaciones de usuarios deben sustentarse en problemas con:
- (i) Facturación o cobro del servicio;
 - (ii) instalación o activación del servicio;
 - (iii) traslado del servicio;
 - (iv) suspensión o corte del servicio;
 - (v) calidad e idoneidad en la prestación del servicio;
 - (vi) falta de entrega del recibo o copia del recibo;
 - (vii) incumplimiento en activar o desactivar servicios adicionales; y,
 - (viii) otras que señale el Consejo Directivo de OSIPTEL.
26. Así también, el artículo 28 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, indica qué materias se consideran como un problema susceptible de reclamo¹¹, comprendiéndose: (i) Facturación y cobro; (ii)

d) Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;

e) Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,

f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

(...)

Artículo 5.- Facultades fiscalizadoras y sancionadoras específicas.

Los Organismos Reguladores gozarán de las facultades establecidas en el Título I del Decreto Legislativo N° 807.

¹⁰ **LEY 27336. LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL OSIPTEL.**

Artículo 37.- Procedimientos de Reclamos de Usuarios en la vía administrativa. Son competentes para resolver los reclamos de usuarios: a) En primera instancia, la entidad supervisada. b) En segunda instancia: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) cuya conformación y funcionamiento serán definidos por OSIPTEL, mediante Resolución del Consejo Directivo.

¹¹ **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD/OSIPTEL. REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.**

TÍTULO VI. TRAMITE DEL PROCEDIMIENTO EN GENERAL.

Artículo 28.- Objeto del reclamo.

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por: (i) el cálculo de los conceptos facturables registrados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales, (iii) el cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (iv) pagos no procesados o registrados, (v) montos no facturados oportunamente, y (vi) cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales. No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales.
2. Calidad en la prestación del servicio: Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.
3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incremento tarifario solo en caso no se haya comunicado al abonado sobre el incremento, y respecto de los dos primeros recibos en los cuales se aplica

Calidad en la prestación del servicio; (iii) Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones; (iv) Falta de servicio; (v) Instalación, activación o traslado del servicio; (vi) Falta de baja o suspensión del servicio; (vii) Recargas; (viii) Contratación no solicitada; (ix) Migración; (x) Portabilidad; y, (xi) Otras materias reclamables como: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

27. En tal contexto, para que una reclamación formulada contra un operador de telecomunicaciones sea encauzada como un procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, debe versar sobre un aspecto relacionado con un servicio público bajo competencia de dicho organismo y que además involucre un problema susceptible de ser calificado como reclamo de acuerdo a la normativa sectorial vigente.
28. En esa línea de ideas, una empresa de telecomunicaciones puede realizar actividades que no necesariamente están relacionadas con la prestación de un servicio público regulado, como por ejemplo la venta de equipos telefónicos o el envío de publicidad a través de mensajes de texto. Al tratarse de materias que no están sujetas a regulación económica, resulta claro que los reclamos planteados por los consumidores en ese contexto se encuentran excluidos del procedimiento de reclamación regido por Osiptel.

dicho incremento (iii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iv) los descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado, (v) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.

4. Falta de servicio: Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado. No aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo.
5. Instalación, activación o traslado del servicio: Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de traslado o negativa a la misma y (iii) la devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico.
6. Falta de baja o suspensión del servicio: Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.
7. Recargas: Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.
8. Contratación no solicitada: Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.
9. Migración: Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración no solicitada.
10. Portabilidad: Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) la negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo a la solicitud de portabilidad, (iii) falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) falta de retorno del número telefónico.
11. Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

29. Por lo tanto, en aquellos reclamos que versan sobre aspectos relacionados con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones será competente el Osiptel mientras que el Indecopi será la entidad competente para conocer los reclamos ajenos a la prestación propia del servicio, por lo que en esos casos dichas empresas deberán sujetarse a las obligaciones contenidas en el Código. Conforme a ello, la competencia administrativa debe definirse de la siguiente forma:

	MATERIA	ENTIDAD	VÍA	NORMA APLICABLE
RECLAMO DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES	Servicios Públicos	Concesionario y OSIPTEL	Reclamación de usuario	Directiva sobre reclamos de usuarios
	Otros servicios y/o productos	INDECOPI	Reclamo de consumo	Artículo 24° del Código

Sobre la falta de idoneidad del servicio “Movistar Play”

30. En su denuncia, el señor Lanegra indicó que el servicio “Movistar Play” contratado con Telefónica sería inidóneo, toda vez que el mismo presentaría defectos dentro de su funcionamiento, hasta que dejó de ser brindado de manera gratuita.
31. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Telefónica, tras considerar que los defectos en el servicio “Movistar Play”, contratado por el denunciante, resultan ser de competencia exclusiva del Osiptel.
32. En su recurso de apelación, el señor Lanegra cuestionó el pronunciamiento emitido por la primera instancia, señalando que el servicio “Movistar Play” que contrató con Telefónica continúa suspendido, por lo que solicitó se ampare la medida correctiva solicitada en este extremo del procedimiento (restitución del servicio).
33. Atendiendo a la controversia, corresponde determinar si el servicio “Movistar Play” prestado por Telefónica se encuentra bajo los alcances del Osiptel o del Indecopi; ello, con el propósito de emitir un pronunciamiento con arreglo a ley en atención a la pretensión del consumidor presuntamente afectado.
34. Dentro de ese contexto, y en estricta aplicación al Principio de Impulso de Oficio¹², la Secretaría Técnica solicitó al Trasu del Osiptel y al MTC lo siguiente:

¹²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

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:

(...)

1.3. 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.

Requerimiento remitido al Trasu del Osiptel

Tengo el agrado de dirigirme a usted, por especial encargo de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi (en adelante, la Comisión), para saludarlo cordialmente e informarle que este Despacho ha recibido denuncias relacionadas a los servicios denominados "Movistar Hogar" y "MovistarPlay".

En tal sentido, a efectos de unificar criterios para resolver las denuncias efectuadas por los consumidores, les requerimos tengan a bien enviarnos antecedentes resolutivos que versen sobre reclamos presentados por usuarios, dirigidos a cuestionar hechos referidos a cobros indebidos, así como inconvenientes o fallas en los servicios detallados en el párrafo precedente.

Requerimiento remitido al MTC

- i) Precisar si los servicios de "Movistar Play" y "Directv Go" califican como servicios públicos de telecomunicaciones, sujetos a regulación, de ser así, precisar los fundamentos legales.
- ii) Precisar si las empresas teleoperadoras deben contar con autorización por parte de vuestra entidad para la prestación de los servicios "Movistar Play" y "Directv Go"; y,
- iii) En caso "Movistar Play" y "Directv Go" no se encuentren clasificados como servicios públicos de telecomunicaciones, precise cuál es la calificación que le otorga vuestra entidad.

35. Por Carta C.398-STSR/2021 del 2 de julio de 2021, el Trasu del Osiptel atendió el requerimiento, señalando que el servicio "Movistar Play" es parte de los servicios "**Over The Top**"¹³ y no constituye un servicio público de telecomunicaciones; siendo que su competencia confluye únicamente cuando: (i) el usuario cuestione el cobro del servicio "**Over The Top**" incluido en el recibo; y, (ii) la empresa operadora haya indebidamente otorgado a dicho concepto un concepto facturable, veamos:

De otro lado, el servicio "**Movistar Play**", forma parte de los servicios OTT ("Over The Top"), los cuales se definen como cualquier contenido, servicio o aplicación que sea provisto a través del servicio de acceso a Internet³. Cabe indicar que, los servicios OTT (por ejemplo, Movistar Play, Netflix, ClaroVideo, entre otros) no son considerados servicios públicos de telecomunicaciones.

Debe tenerse en cuenta que, en el artículo 32° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴, no se incluyen los servicios OTT dentro del listado de los conceptos que las empresas operadoras pueden facturar en el recibo de servicios.

(...)

Considerando lo indicado, el TRASU acordó que únicamente es competente para evaluar reclamos referidos a servicios OTT cuando confluyan los siguientes supuestos:

- (i) Los usuarios cuestionen la facultad de cobro del servicio OTT incluido en un recibo; y,
- (ii) La empresa operadora haya indebidamente otorgado a dicho concepto el tratamiento de un concepto facturable.

36. Por su parte, mediante Oficio N° 3871-2022-MTC/26 del 25 de octubre de 2022, el MTC precisó que las plataformas "**Over The Top**", como lo son "**Movistar Play**" y "**Directv Go**" no se encuentran reguladas por el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, así como que no requieren de su autorización para ser brindados en el mercado, como se desprende a continuación:

¹³ Conforme a lo desarrollado en el Informe N° 00400-GPRC/2016 del 24 de noviembre de 2016 se definió a los servicios "Over The Top" como cualquier contenido, servicio o aplicación que sea provisto a través del servicio de acceso a Internet.

Sobre el particular, conforme al documento de la referencia c), la Dirección de Gestión Contractual de la Dirección General de Programas y Proyectos en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones¹, en una posición que esta Dirección General comparte, señaló que las plataformas *over-the-top*², como lo son "Movistar Play" y

"Directv Go", no se encuentran reguladas en el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC. En ese sentido, las empresas que brindan los referidos servicios no requieren de un permiso ni registro por parte de la citada Dirección.

37. Conforme se observa, tanto el Trasu del Osiptel como el MTC han reconocido que el servicio "**Movistar Play**" constituye un servicio "**Over The Top**", no siendo parte de la prestación de servicios de telecomunicaciones, siendo competente el Osiptel únicamente en aquellos casos en que el usuario cuestione los cobros (facturación) de dichos servicios. Inclusive, se ha establecido que los servicios "**Movistar Play**" y "**Directv Go**" no están sujetos a las normas de telecomunicaciones.
38. Siendo ello así, y considerando que la denuncia del señor Lanegra en este extremo del procedimiento reside en que el servicio "**Movistar Play**" se estaría prestando con defectos en su funcionamiento, sin mayor vinculación respecto a los cobros y/o facturación del mismo, resulta posible concluir que la conducta cuestionada se encuentra bajo los alcances de las normas de protección al consumidor.
39. Por consiguiente, se evidencia que el Indecopi es competente para pronunciarse y, eventualmente, sancionar aspectos que involucren alguna infracción al Código en el servicio "**Movistar Play**", como lo ocurrido en el presente caso (falta de idoneidad en el servicio contratado por el consumidor).
40. Por las razones expuestas, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Lanegra; y, por ende, **revocar** la resolución venida en grado que declaró improcedente el procedimiento iniciado en contra de Telefónica, en el extremo referido a la presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto el servicio "Movistar Play" contratado por el consumidor habría presentado defectos en su funcionamiento; y, **reformándola**, declararla **procedente**. En consecuencia, se **dispone** que la primera instancia analice el hecho presuntamente infractor y, en su oportunidad, emita un pronunciamiento del fondo de la controversia.

Sobre el deber de atención de reclamos

41. El artículo 24 del Código¹⁴ -vigente a la fecha de ocurridos los hechos materia denuncia- establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos

¹⁴

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Sobre los cuatro (4) reclamos efectuados a Telefónica

42. En su denuncia, el señor Lanegra manifestó que el 29 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019 formuló reclamos a Telefónica sobre el servicio "Movistar Play", en tanto éste se encontraba suspendido y/o bloqueado; sin embargo, no cumplieron con brindarle respuesta.
43. En la resolución de primera instancia, el OPS declaró responsable a Telefónica, tras considerar que los reclamos formulados por el señor Lanegra no fueron atendidos, sancionándolo con 10 UIT.
44. En su recurso de apelación, Telefónica cuestionó el pronunciamiento del órgano de la primera instancia, señalando que los reclamos versan sobre materias reguladas por el Osiptel, debiendo analizarse la improcedencia de la denuncia. Agregó, que los reclamos fueron respondidos oportunamente, por lo que el denunciante no tenía interés para obrar.
45. Sobre el particular, obran en autos los cuatro (4) reclamos interpuestos por el señor Lanegra ante Telefónica, de fechas 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019, a través de los cuales se aprecia que la materia reclamada corresponde al bloqueo y/o suspensión del servicio "**Movistar Play**":

Reclamo 29 de julio de 2019

Telefónica Del Perú SA	
Av. Arequipa 1155 San Beatriz Lima.	
RUC: 20100017491	
Tienda CC.CC Plaza El sol - Calle Colón 601 tienda 122 CC.CC Plaza El sol	
Código de tienda: 100013	
Libro de reclamaciones	Hoja de reclamación
29 de Julio del 2019	[N° MF0000001214301 - 2019]
Nombres CARLOS ENRIQUE	Apellidos LANEGRA SANCHEZ
Dirección Av. Grau No. 305	Distrito Huacho
Documento de identidad D.N.I	N° de documento 15594807
Teléfono relacionado al reclamo 14970595	Teléfono de contacto celular 998635133
Correo electrónico clanegra@gmail.com	
Detalle de la reclamación Reclamo	Identificación del bien contratado Producto
Detalle Otros	Detalle Otros MOVISTAR PLAY
Detalle del reclamo ME HAN BLOQUEADO EL ACCESO A MOVISTAR PLAY. Pago por un servicio que no recibo.	-



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR / SEDE CENTRAL / Expediente N° 231-2020



Reclamo 13 de agosto de 2019

Telefónica Del Perú SA	
Av. Arequipa 1155 San Beatriz Lima.	
RUC: 20100017491	
Salesland_Franquicia Huacho - Calle Colón N° 601 LC 120	
Código de tienda: 000112	
Libro de reclamaciones	Hoja de reclamación
13 de Agosto del 2019	[N° MF0000001220473 - 2019]
Nombres CARLOS ENRIQUE	Apellidos LANEGRA SANCHEZ
Dirección Av. Grau No. 305	Distrito Huacho
Documento de identidad D.N.I	N° de documento 15594807
Teléfono relacionado al reclamo 14970595	Teléfono de contacto celular 998635133
Correo electrónico elanegra@gmail.com	Monto reclamado S/. 300.00
Detalle de la reclamación Reclamo	Identificación del bien contratado Producto
Detalle Otros	Detalle Otros MOVISTAR PLAY
Detalle del reclamo ME HAN SUSPENDIDO HACE MUCHO TIEMPO EL SERVICIO DE MOVISTAR PLAY PESE A QUE ME LO COBRAN PUNTUALMENTE, NO RECIBO ESTE SERVICIO.	

Reclamo 26 de agosto de 2019

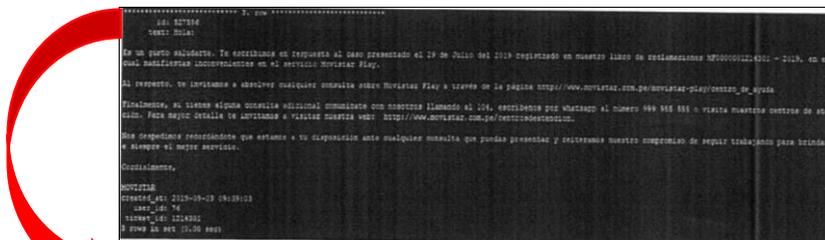
Libro de Reclamaciones	Hoja de reclamación
26 de Agosto del 2019	[N° MF0000001225650 - 2019]
Identificación del consumidor reclamante	
Nombres CARLOS ENRIQUE	Apellidos LANEGRA SANCHEZ
Dirección Av. Grau No. 305	Distrito Huacho
Documento de identidad D.N.I	N° de documento 15594807
Teléfono relacionado al reclamo 14970595	Teléfono de contacto celular 998635133
Monto reclamado S/. 300.00	Correo electrónico elanegra@gmail.com
Detalle de la reclamación Reclamo	Identificación del bien contratado Producto
Detalle Otros	Detalle Otros MOVISTAR PLAY
Detalle del reclamo ME HAN SUSPENDIDO EL SERVICIO DE MOVISTAR PLAY. PAGO Y NO LO RECIBO. NI SIQUIERA ME ENVÍAN LOS RECIBOS.	

Reclamo 17 de septiembre de 2019

Telefónica Del Perú SA	
Av. Arequipa 1155 San Beatriz Lima.	
RUC: 20100017491	
Tienda CC.CC Plaza El sol - Calle Colón 601 tienda 122 CC.CC Plaza El sol	
Código de tienda: 100013	
Libro de reclamaciones	Hoja de reclamación
17 de Setiembre del 2019	[N° MF0000001235199 - 2019]
Nombres Carlos Enrique	Apellidos Lanegra
Dirección Av. Grau No. 305	Distrito Huacho
Documento de identidad D.N.I	N° de documento 15594807
Teléfono relacionado al reclamo 14970595	Teléfono de contacto celular 998635133
Correo electrónico elanegra@gmail.com	Monto reclamado S/. 500.00
Detalle de la reclamación Reclamo	Identificación del bien contratado Producto
Detalle Otros	Detalle Otros MOVISTAR PLAY
Detalle del reclamo HACE VARIOS MESES QUE NO PUEDO UTILIZAR MOVISTAR PLAY, PORQUE FIGURO COMO USUARIO SUSPENDIDO, PESE A QUE ME ENCUENTRO AL DÍA EN MIS PAGOS.	

46. Asimismo, Telefónica aportó al procedimiento las capturas de pantalla del sistema virtual del Libro de Reclamaciones, denominado “Phantasia”, en el cual se observan las comunicaciones dirigidas al denunciante atendiendo a los reclamos interpuestos el 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019:

Respuesta al reclamo 29 de julio de 2019



(...)

Es un gusto saludarte. Te escribimos en respuesta al caso presentado el 29 de julio de 2019 registrado en nuestro de libro de reclamaciones N° MF0000001214301-2019, en el cual manifiesta inconvenientes en el servicio Movistar Play.

Al respecto, le invitamos a absolver cualquier consulta sobre Movistar Play a través de la página: http://www.movistar.com.pe/movistar-play/centro_de_ayuda.

Finalmente, si tienes alguna consulta comunícate con nosotros llamando al 104, escríbenos por whatsapp al número 999 955 555 o visita nuestros centros de atención. Para mayor detalle te invitamos a visitar nuestra web <http://www.movistar.com.pe/centrodeatencion>.

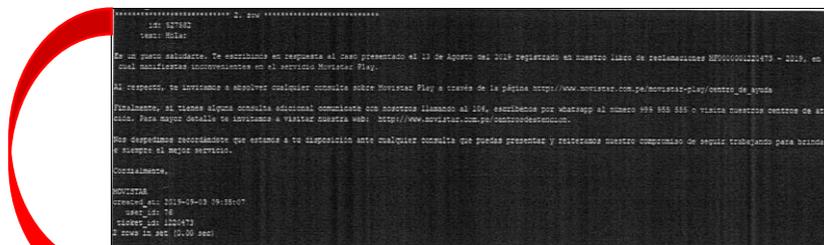
Nos despedimos recordándote que estamos a su disposición ante cualquier consulta que puedas presentar y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para brindarte siempre el mejor servicio

Cordialmente,

MOVISTAR

Created_at: 2019-09-03 09:39:03
User_id: 76
(...)"

Respuesta al reclamo 13 de agosto de 2019



"(...)

Es un gusto saludarte. Te escribimos en respuesta al caso presentado el 13 de agosto de 2019 registrado en nuestro de libro de reclamaciones N° MF0000001220473-2019, en el cual manifiesta inconvenientes en el servicio Movistar Play.

Al respecto, le invitamos a absolver cualquier consulta sobre Movistar Play a través de la página: http://www.movistar.com.pe/movistar-play/centro_de_ayuda.

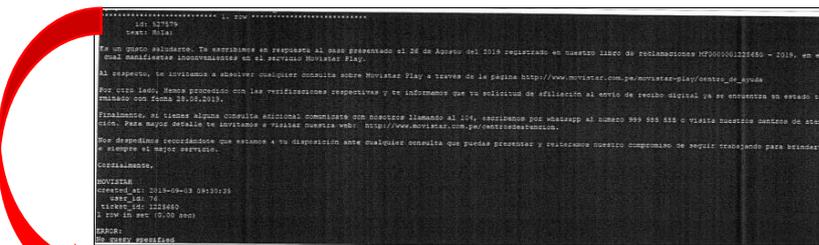
Finalmente, si tienes alguna consulta comunícate con nosotros llamando al 104, escríbenos por whatsapp al número 999 955 555 o visita nuestros centros de atención. Para mayor detalle te invitamos a visitar nuestra web <http://www.movistar.com.pe/centrodeatencion>.

Nos despedimos recordándote que estamos a su disposición ante cualquier consulta que puedas presentar y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para brindarte siempre el mejor servicio

Cordialmente,

MOVISTAR
Created_at: 2019-09-03 09:35:07
User_id: 76
(...)"

Respuesta al reclamo 26 de agosto de 2019



"(...)

Es un gusto saludarte. Te escribimos en respuesta al caso presentado el 26 de agosto de 2019 registrado en nuestro de libro de reclamaciones N° MF0000001225650-2019, en el cual manifiesta inconvenientes en el servicio Movistar Play.

Al respecto, le invitamos a absolver cualquier consulta sobre Movistar Play a través de la página: http://www.movistar.com.pe/movistar-play/centro_de_ayuda.

Por otro lado, hemos procedido con las verificaciones respectivas y te informamos que tu solicitud de afiliación al envío de recibo digital ya se encuentra en estado terminado con fecha 28.08.2019.

Finalmente, si tienes alguna consulta comunícate con nosotros llamando al 104,

escribenos por whatsapp al número 999 955 555 o visita nuestros centros de atención. Para mayor detalle te invitamos a visitar nuestra web <http://www.movistar.com.pe/centrodeatencion>.

Nos despedimos recordándote que estamos a su disposición ante cualquier consulta que puedas presentar y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para brindarte siempre el mejor servicio

Cordialmente,

MOVISTAR
Created_at: 2019-09-03 09:30:35
User_id: 76
(...)"

Respuesta al reclamo 17 de septiembre de 2019



(...)"

Es un gusto saludarte. Te escribimos en respuesta al caso presentado el 17 de septiembre de 2019 registrado en nuestro de libro de reclamaciones N° MF0000001235199-2019, en el cual manifiesta inconvenientes en el servicio 14970595.

Al respecto, queremos expresar nuestras disculpas por no haber recibido la atención que esperabas. Asimismo, te informamos que a la fecha no mantiene deuda con nuestra representada por la línea 14970595 la cual se encuentra en estado activo.

En caso de tener alguna consulta comunícate con nosotros llamando al 104, escribenos por whatsapp al número 999 955 555 o visita nuestros centros de atención. Para mayor detalle te invitamos a visitar nuestra web <http://www.movistar.com.pe/centrodeatencion>.

Nos despedimos recordándote que estamos a su disposición ante cualquier consulta que puedas presentar y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para brindarte siempre el mejor servicio

Cordialmente,

MOVISTAR
Created_at: 2019-09-28 10:15:17
User_id: 143
(...)"

47. Del análisis de las pruebas, resulta posible advertir que la materia observada en los reclamos del 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019 gira en torno a que el servicio denominado “**Movistar Play**” no funcionaría de modo idóneo, pues este se encontraría bloqueado y/o suspendido, conforme se detalla de manera precisa a continuación:

RECLAMO	FECHA DEL RECLAMO	OBJETO DEL RECLAMO
MF0000001214301-2019	29 de julio de 2019	Le han bloqueado el acceso al servicio <u>Movistar Play</u> .

MF0000001220473-2019	13 de agosto de 2019	Le han suspendido el servicio <u>Movistar Play</u> al denunciante.
MF0000001225650-2019	26 de agosto de 2019	Le han suspendido el servicio <u>Movistar Play</u> al denunciante.
MF0000001235199-2019	17 de septiembre de 2019	El denunciante figura como usuario suspendido, por lo que no puede utilizar el servicio <u>Movistar Play</u> .

48. Dicho esto, y considerando lo expuesto en el acápite precedente, relacionado a la competencia del Indecopi respecto al servicio “**Movistar Play**”, resulta posible establecer -como punto de partida- que las materias reclamadas por el denunciante si constituyen hechos bajo la competencia del Indecopi, por lo que la improcedencia alegada por Telefónica debe desestimarse.
49. Ahora bien, a efectos de acreditar que atendió los reclamos del señor Lanegra, de fechas 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019, Telefónica aportó al procedimiento las capturas de pantalla de su sistema “Phantasia” e incorporó un informe elaborado por dicho proveedor¹⁵.
50. Sobre ello, se desprende que el sistema “Phantasia” es un servicio de una empresa contratada por Telefónica, con el objeto que se gestione el sistema virtual del Libro de Reclamaciones, el cual utiliza la plataforma “Google Apps” para realizar el envío de respuestas al correo electrónico del usuario, situación que se es factible advertir con las capturas de pantalla que contienen las comunicaciones trasladadas al señor Lanegra.
51. Sobre el particular, es preciso destacar¹⁶ que en anteriores pronunciamientos¹⁶, esta Comisión ha valorado el Informe de “Phantasia” presentado por Telefónica, donde se detalla el funcionamiento de su Libro de Reclamaciones Virtual, constatándose que cuando se realiza el cambio de estado del reclamo, de pendiente ha cerrado, el sistema envía automáticamente un correo electrónico al servidor de correos de Google, a fin de que este remita la respuesta al correo electrónico de sus clientes.
53. Ciertamente, en el Informe de “Phantasia” se precisó lo siguiente:
- “Utiliza la plataforma de Google Apps... Posee entre otras, las siguientes características: - URL personalizada (ejemplo: gestionwebmovistar.com.pe) / Uso de conexiones SSL / Inicio de sesión único (SSO) / (...) Servidor de correo saliente: smtp.gmail.com (...) El flujo de envío de correo electrónico es el siguiente: - El sistema envía la información necesaria (correo electrónico remitente, correo electrónico receptor, asunto del mensaje y contenido) al servidor de correos de Google. - Google realiza el envío de correo desde sus servidores al servidor de destino. – El usuario recibe el correo electrónico” (sic).*
54. Además, se indicó que el servidor de correo electrónico de “Google Apps” utilizado por Telefónica es el “**SMPT de Gmail**”.

¹⁵ Ver a fojas 87 a 90 del expediente administrativo.

¹⁶ Ver Resolución Final N° 1232-2018/CC2 del 5 de junio de 2018; Resolución Final N° 1409-2018/CC2 del 26 de junio de 2018 y Resolución Final N° 690-2020/CC2 del 24 de abril de 2020.

55. Finalmente, de la revisión del portal web de Google¹⁷ se advierte que el servidor brindado por éste permite que el usuario envíe mensajes de correos electrónicos a cualquier persona, tanto dentro como fuera de su dominio.
52. En ese sentido, de las Hojas de Reclamaciones Virtuales de fechas 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019, así como de las capturas de pantalla del sistema “Phantasia” de Telefónica, como del Informe valorado por este Órgano Colegiado, se corrobora que el sistema operativo del Libro de Reclamaciones Virtual de Telefónica, al cambiar el estado del reclamo a “Cerrado”, remitió de manera automática al servidor SMTP de Google la información, la cual –a su vez– fue enviada al correo del denunciante.
53. De acuerdo a lo desarrollado, las comunicaciones contenidas en las capturas de pantalla del sistema “Phantasia” de Telefónica, remitidas al señor Lanegra el 3 y 28 de septiembre de 2019 han quedado evidenciadas, siendo la atención dada dentro del plazo legamente previsto por el artículo 24 del Código.
54. No obstante, el tipo legal estipulado en el artículo 24 del Código no solo contempla el deber de los proveedores de dar **atención a los reclamos en el plazo de treinta (30) días calendario**¹⁸, sino también ha establecido -como otro supuesto de hecho- la obligatoriedad de que la atención cumpla con dar **respuesta al cuestionamiento del consumidor**, conforme se desprende del ámbito de aplicación objetivo de la norma, veamos:
- “Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, **los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos** en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. (...)” [Énfasis y subrayado agregado].
55. Lo indicado cobra especial relevancia en la atención de reclamos, ya que, a partir de allí, la Autoridad Administrativa recién podrá establecer si la respuesta emitida por un proveedor denunciado cumplió con absolver la materia reclamada; o si, por el contrario, el consumidor aún se encuentra en un estado de incertidumbre frente al servicio y/o producto cuestionado.
56. Pretender sostener que el sólo hecho de atender el reclamo de un consumidor en el plazo de treinta (30) días calendario eximiría de responsabilidad a un proveedor, sin que se haya cumplido con absolver el objeto del reclamo, vaciaría de contenido el propósito que el legislador ha perseguido con la promulgación de la norma, que es precisamente dar una respuesta adecuada frente a la insatisfacción del consumidor, con independencia a si ésta es favorable o no al mismo.
57. Dicho esto, y de una revisión integral de la materia reclamada por el denunciante en contraste con las comunicaciones brindadas por Telefónica, se observa que éstas se limitan a informar los canales de atención para las consultas Movistar Play, mas no absuelven lo objetado por el consumidor, conforme se observa a continuación:

¹⁷ Ver enlace: <https://support.google.com/a/answer/176600?hl=es>

¹⁸ El referido artículo se encontraba vigente al momento de la comisión del presunto hecho infractor.

RECLAMO	MOTIVO DEL RECLAMO	RESPUESTA AL RECLAMO
MF0000001214301-2019	Le han bloqueado el acceso al servicio <u>Movistar Play</u> .	Cualquier consulta la puede absolver en su página web o llamando al 104 o por WhatsApp al número 999 955 555 o visitando los centro de atención.
MF0000001220473-2019	Le han suspendido el servicio <u>Movistar Play</u> al denunciante.	Cualquier consulta la puede absolver en su página web o llamando al 104 o por WhatsApp al número 999 955 555 o visitando los centro de atención.
MF0000001225650-2019	Le han suspendido el servicio <u>Movistar Play</u> al denunciante.	Cualquier consulta la puede absolver en su página web o llamando al 104 o por WhatsApp al número 999 955 555 o visitando los centro de atención.
MF0000001235199-2019	El denunciante figura como usuario suspendido, por lo que no puede utilizar el servicio <u>Movistar Play</u> .	Cualquier consulta la puede absolver en su página web o llamando al 104 o por WhatsApp al número 999 955 555 o visitando los centro de atención.

58. De manera que, se advierte que las comunicaciones brindadas por Telefónica a los reclamos formulados por el señor Lanegra el 9 de julio, 13 y 26 de agosto, y 17 de septiembre de 2019, no cumplieron con absolver la insatisfacción del consumidor, la cual versaba sobre la suspensión y/o bloqueo de acceso al servicio Movistar Play.
59. En consecuencia, esta Comisión es de la opinión que Telefónica no cumplió con dar una respuesta a los reclamos interpuestos por el denunciante, en la medida que en ninguna comunicación remitida contestó o dio algún alcance respecto al bloqueo y/o suspensión del servicio contratado por el señor Lanegra.
60. Finalmente, considerándose que en el presente caso se ha podido determinar que los reclamos del denunciante no fueron respondidos, la afectación incurrida en su contra se ha mantenido incólume, por lo que la improcedencia por falta de interés del consumidor –argumentada por Telefónica- debe desestimarse.
61. Por los fundamentos antes expuestos, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Telefónica; y, por ende, **confirmar** modificando fundamentos la resolución venida en grado en el extremo que declaró su responsabilidad por infracción al artículo 24 del Código.

Sobre las medidas correctivas denegadas en primera instancia

62. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenen las medidas

¹⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar

correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; y, medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

63. En su denuncia, el señor Lanegra solicitó, en calidad de medida correctiva, que Telefónica le restituya el acceso al servicio “Movistar Play” o que le devuelva todo el dinero que ha pagado desde octubre de 2018.
64. En la resolución final de primera instancia, el OPS denegó la medida correctiva solicitada por el señor Lanegra, señalando que no se había determinado ningún tipo de responsabilidad de Telefónica respecto al servicio “Movistar Play”, en tanto dicho extremo había sido declarado improcedente por competencia.
65. En su recurso de apelación, el señor Lanegra manifestó que el pronunciamiento de la primera instancia le causaba un agravio, pues debían restituirle lo pagado por un servicio que continuaba sin funcionamiento²⁰.
66. Al respecto, teniendo en consideración que la medida correctiva solicitada por el señor Lanegra se encuentra directamente vinculada al extremo que esta Comisión ha declarado procedente, disponiendo que la primera instancia evalúe el fondo de la controversia, **carece de objeto** que se emita algún pronunciamiento respecto al cuestionamiento formulado por el denunciante en su apelación; sin perjuicio de que dicho órgano los valore al momento de emitir su resolución final.

Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Telefónica dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción al artículo 24 del Código

67. Atendiendo a los argumentos expuestos y teniendo en cuenta que Telefónica no ha fundamentado su apelación respecto a la sanción impuesta, a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, ni su inscripción dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, esta Comisión asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO²¹.
68. Por consiguiente, corresponde confirmar dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

que esta se produzca nuevamente en el futuro.

²⁰ Ver recurso de apelación del denunciante a fojas 68 del expediente.

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

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.

SE RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución Final N° 457-2020/PS1 de fecha 9 de marzo de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que declaró improcedente por competencia la denuncia interpuesta por el señor **Carlos Enrique Lanegra Sánchez** respecto a la presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor relacionado a los inconvenientes presentados en el servicio “Movistar Play” del denunciante; y, **REFORMÁNDOLA**, declararlo **PROCEDENTE**, por cuanto se verificó que los defectos presentados en el servicio “Movistar Play” se encuentran dentro de los alcances de la competencia del Indecopi.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Telefónica del Perú S.A.A.** y; por ende, **CONFIRMAR** modificando fundamentos la Resolución Final N° 457-2020/PS1 de fecha 9 de marzo de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que lo declaró responsable por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se verificó que los cuatro (4) reclamos formulados por el señor **Carlos Enrique Lanegra Sánchez** no fueron respondidos.

TERCERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 457-2020/PS1 de fecha 9 de marzo de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que impuso una sanción de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por haber infringido el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, le ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

CUARTO: Declarar que **CARECE DE OBJETO** emitir un pronunciamiento sobre el recurso de apelación interpuesto por el señor **Carlos Enrique Lanegra Sánchez** contra la Resolución Final N° 457-2020/PS1 de fecha 9 de marzo de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo de la denegatoria de la medida correctiva, por cuanto ésta se encuentra directamente vinculada al extremo del servicio “Movistar Play”.

QUINTO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial²².

²²**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR /
SEDE CENTRAL
Expediente N° 231-2020



Con la intervención de los Comisionados²³: Sra. Karina Rocío Montes Tapia²⁴, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA

Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²⁵.

²³ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

²⁴ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.