



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : JOVALDO NILO PAIVA FLORES  
**DENUNCIADA** : ENTEL PERÚ S.A.  
**MATERIAS** : NULIDAD PARCIAL  
COMPETENCIA  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS

**SUMILLA:** *Se revoca la apelada, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Entel Perú S.A., referida a que no habría reembolsado al denunciante el perjuicio económico que le habría generado su presunta negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de la línea celular N° \*\*\*-\*\*\*-917; y, en consecuencia, se declara procedente la misma en la medida que la conducta cuestionada resulta ser materia de competencia del Indecopi.*

Lima, 3 de octubre de 2024

#### ANTECEDENTES

1. El 12 de enero de 2023, el señor Jovaldo Nilo Paiva Flores –el señor Paiva– presentó una denuncia contra Entel Perú S.A. –Entel– por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–. En su escrito de denuncia expresó, entre otros, lo siguiente:
  - i) Que, desde el 25 de setiembre de 2021 era cliente de la denunciada.
  - ii) Que, el 5 de junio de 2022 observó que a las 11:03 A.M. perdió la conexión de su línea celular \*\*\*-\*\*\*-917 y el acceso a su equipo móvil. Posteriormente, a las 11:24 A.M. llamó al área de servicio al cliente de Entel a fin de reportar dicha situación; sin embargo, le indicaron que su servicio se encontraba activo y sin inconvenientes.
  - iii) Que, en la misma fecha, se apersonó a una de las oficinas de Entel y le informaron que mediante una llamada telefónica habían realizado una venta de chip de su línea N° \*\*\*-\*\*\*-917, así como que dicha gestión fue consecuencia de una reposición.
  - iv) Que, se sorprendió al recibir la información de Entel, ya que no había solicitado ninguna reposición de chip. Por ello, solicitó el bloqueo inmediato de su línea celular.
  - v) Que, debido a la reposición de chip efectuada por un tercero sin su consentimiento, se realizaron varios retiros de su cuenta bancaria del Banco Internacional del Perú (Interbank) por un monto total de S/ 40 000,00.
  - vi) Que, el 6 de junio de 2022, procedió a formular su reclamo contra Entel por todo lo acontecido, el cual fue declarado fundado por la denunciada el 5 de julio de 2022; sin embargo, no le otorgó una solución efectiva a su problema.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

- vii) Que, el 8 de julio de 2022, presentó otro reclamo contra Entel, el cual fue declarado improcedente el 9 de agosto del mismo año.
  - viii) Que, el 4 y 24 de julio de 2022, cursó una carta notarial y su reiterativo contra la denunciada, mediante la cual solicitó el pago de la suma total ascendente a S/ 70 000,00 (S/ 40 000,00 correspondiente al dinero sustraído de sus cuentas bancarias y S/ 30 000,00 por concepto de indemnización).
  - ix) Que, el 7 de setiembre de 2022, presentó un recurso de apelación contra la carta del 9 de agosto de 2022, siendo elevado al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel–.
  - x) Que, el 8 de noviembre de 2022, mediante Resolución 0062023-2022-TRASU/OPSITEL se declaró improcedente su recurso de apelación por sustracción de la materia.
  - xi) Que, solicitó se declare fundada su denuncia y se sancione a Entel.
2. Mediante Resolución 0671-2023/CC1 del 1 de marzo de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 –la Comisión–, resolvió declarar la improcedencia de la denuncia interpuesta contra Entel, en el extremo referido a que habría brindado un inadecuado servicio relacionado con la línea móvil del denunciante, en la medida que la conducta cuestionada era materia de competencia del Osiptel.
  3. Por escrito del 22 de marzo de 2023, el señor Paiva interpuso su recurso de apelación contra la Resolución 0671-2023/CC1.
  4. Mediante Resolución 3225-2024/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -la Sala- resolvió:
    - i) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0671-2023/CC1 por vulneración al principio de congruencia procedimental, en tanto la Comisión de origen no se pronunció sobre la conducta denunciada consistente en que Entel no habría reembolsado al denunciante el perjuicio económico que le habría generado su presunta negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de la línea celular N° \*\*\*-\*\*\*-917. En consecuencia, se dispuso que la Comisión de origen emita un nuevo pronunciamiento.
    - ii) Confirmar la Resolución 0671-2023/CC1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Entel, referida a la venta indebida por reposición del chip de su línea celular N° \*\*\*-\*\*\*-917, toda vez que el análisis de esta conducta se enmarca en la idoneidad en los servicios de telecomunicaciones, materia que ha sido legalmente asignada al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel.
  5. El 27 de marzo de 2024, la Comisión emitió la Resolución 0804-2024/CC1 mediante la cual resolvió declarar improcedente la denuncia contra Entel, por presuntas infracciones al Código, en el extremo referido a que no habría reembolsado al denunciante el perjuicio económico que le habría generado su



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

presunta negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de la línea celular N° \*\*\*-\*\*\*-917, en la medida que la conducta cuestionada resultaba ser materia de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

- El 22 de abril de 2024, el señor Paiva interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0804-2024/CC1, en el cual cuestionaba, entre otros, que Entel no habría respondido a sus reclamos y sus cartas notariales. Asimismo, el proveedor absolvió dicho recurso de apelación el 7 de agosto de 2024 afirmando que la denuncia estaba cuestionando la portabilidad de su línea móvil, hecho que no era competencia de Indecopi; y, si el Indecopi decidiera continuar con el trámite del presente expediente, estaría vulnerando el Principio de Legalidad al no haber norma legal que les otorgue competencia para conocer el presente caso. Cabe precisar que el denunciante reiteró sus argumentos de apelación el 10 de agosto de 2024.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la ampliación de cargos formulado por el señor Paiva

- En su escrito de apelación del 22 de abril de 2024, el señor Paiva, además de los hechos denunciados, cuestionó que Entel no habría respondido a sus reclamos y sus cartas notariales.
- Al respecto, de la revisión de los actuados, se aprecia que lo señalado por el señor Paiva en el referido escrito son hechos nuevos; esto es, que no formaron parte de su denuncia.
- Sin embargo, es conveniente manifestar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil<sup>1</sup>, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos, siendo que luego de dicho acto, no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.
- En ese sentido, siendo que la ampliación de cargos efectuada por el señor Paiva se dio antes del inicio del procedimiento -siendo que hasta el momento la Comisión no realizó una imputación de cargos- corresponde que la Comisión evalúe y se pronuncie respecto de estos nuevos hechos denunciados al momento de efectuar su imputación de cargos.

<sup>1</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideraran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

### Sobre la improcedente respecto del extremo referido a la falta de devolución del perjuicio económico causado al denunciante

11. El artículo 91° del TUO de la LPAG<sup>2</sup> señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia<sup>3</sup>.
12. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú de 1993<sup>4</sup> -la Constitución-, en sus numerales 3 y 14, reconoce al Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso<sup>5</sup>.
13. Cabe precisar que en el derecho público –que rige el accionar del Estado–, la ley asigna y delimita las competencias de sus órganos, en resguardo de la libertad y derechos de los ciudadanos, de tal forma que las competencias públicas cuenten siempre con una norma legal que le señale su campo atributivo.
14. El límite impuesto por el Principio de Legalidad<sup>6</sup> al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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

<sup>3</sup> En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este 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 competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.

<sup>4</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°.** - Son principios y derechos de la función jurisdiccional.

(...)

3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación.

(...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorada por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

(...)

<sup>5</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Título Preliminar. Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.** - Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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:

**1.1 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72° numeral 1 del TUO de la LPAG, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan<sup>7</sup>.

15. En efecto, la protección de los derechos de los consumidores es un mandato surgido del artículo 65° de la Constitución<sup>8</sup> y no del Código. Si bien este último otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, a su vez contempla la posibilidad de que la misma le sea negada por ley, por existir otro organismo del Estado encargado de cumplir con esa finalidad en un sector específico del mercado<sup>9</sup>.
16. Dentro de dicho marco normativo, el artículo 2° literal d) 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 consumo<sup>10</sup>. 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 contrario<sup>11</sup>; lo cual concuerda con lo dispuesto en el artículo 105° del Código<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.  
(...)

<sup>8</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>9</sup> Ver, por ejemplo, la Resolución 3393-2018/SPC-INDECOPI del 5 de diciembre de 2018.

<sup>10</sup> **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.

<sup>11</sup> **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.

<sup>12</sup> **LEY 29571. 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 Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas 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.  
(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

17. Lo antes dicho guarda 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.
18. Tal como se ha indicado previamente, la protección de los derechos de los consumidores no constituye un mandato originario del Código –cuya supervisión y vigilancia ha sido confiada al Indecopi– sino de la Constitución. En vista de ello, a fin de garantizar una efectiva protección de los derechos constitucionales del consumidor, deberá hacerse un análisis en conjunto de las normas que regulan un sector en particular, de acuerdo con el tipo de servicio prestado.
19. 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.
20. El artículo 63º del Código otorga a los organismos reguladores la competencia para proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados<sup>13</sup>, tales como saneamiento, telecomunicaciones, energía e infraestructura de transportes. Asimismo, el artículo 65º del Código 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<sup>14</sup>.
21. En concordancia con ello, el artículo 3º 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

<sup>13</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 63º.- 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.

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 65º.- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

organismos reguladores ejercen la función de solución de reclamos de usuarios, de acuerdo con los alcances y limitaciones establecidos en las respectivas leyes y reglamentos especiales<sup>15</sup>.

22. Al respecto, en materia de telecomunicaciones, el artículo 37° de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel<sup>16</sup>, 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.
23. En esa misma línea, el artículo 58° del Decreto Supremo 008-2001-PCM, Reglamento General del Osiptel<sup>17</sup> -Decreto Supremo 008-2001-PCM- precisa

<sup>15</sup> 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 concesión:

**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:

- 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;
- Función reguladora: comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;
- 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.
- 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;
- 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,
- 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.

<sup>16</sup> **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.

<sup>17</sup> **DECRETO SUPREMO 008-2001-PCM. REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL. Artículo 58°.- Reclamos de Usuarios.** OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS, en segunda instancia, que versen sobre las siguientes materias:

- Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
- Instalación o activación del servicio;
- Traslado del servicio;
- Suspensión o corte del servicio;
- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario;
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

que las reclamaciones de usuarios deben sustentarse en problemas con, entre otros, la calidad e idoneidad en la prestación del servicio.

24. Así también, el artículo 28º de la Resolución de Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones –Resolución de Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTTEL–, norma vigente al momento en que se habrían producido los hechos objeto de denuncia, indica qué materias se consideran como un problema susceptible de reclamo<sup>18</sup>.
25. 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 con la normativa sectorial vigente<sup>19</sup>.
26. Por lo tanto, en aquellos reclamos que versan sobre aspectos relacionados con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, como los servicios de telefonía fija, móvil, cable o internet que son prestados por las empresas de este rubro, será competente el Osiptel; mientras que respecto de los reclamos y denuncias que no tratan sobre uno de esos aspectos mencionados, el Indecopi será la entidad competente para conocer los mismos, siendo que las empresas de telecomunicaciones deben sujetarse a las obligaciones contenidas en el Código.

- 
- g) Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario;  
Es requisito para la admisión del reclamo haber agotado la vía previa ante la EMPRESA OPERADORA.
  - h) Otras que señale el Consejo Directivo del OPSITTEL.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO 047-2015-CD/OSIPTTEL. REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES. Artículo 28º.- Objeto del 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.

(...)

12. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

(...)

15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTTEL.

En el caso en el que el usuario presente un reclamo por un objeto que no corresponde a la materia de su reclamo, la Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 84 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

*(\*) Artículo vigente hasta antes de la entrada en vigor del Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTTEL, publicada el 27 agosto 2021, el cual entró en vigencia diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial "El Peruano".*

<sup>19</sup> Ver Resoluciones 0800-2022/SPC-INDECOPI, 2494-2022/SPC-INDECOPI, 0446-2023/SPC-INDECOPI, 1198-2023/SPC-INDECOPI, entre otros.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

27. En el presente caso, el señor Paiva denunció que, Entel le habría generado un perjuicio económico por su negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de su línea celular.
28. La Comisión declaró improcedente la denuncia en dicho extremo, al considerar que el hecho materia de denuncia se encontraba dentro de los supuestos comprendidos en los artículos 54<sup>o20</sup> y 58<sup>o21</sup> del Reglamento -relacionados con la prestación del servicio contratado-, pues el hecho cuestionado se encuentra referido a la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, lo cual corresponde a la competencia exclusiva de Osiptel.
29. Ahora bien, para que una reclamación formulada contra un operador de telecomunicaciones sea tramitada como un procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos, debe referirse a un servicio público regulado por Osiptel y a un problema susceptible de ser calificado como reclamo según la normativa sectorial vigente.
30. En consecuencia, cualquier reclamo que verse sobre la calidad o idoneidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones, como telefonía móvil o internet, será de competencia de Osiptel. Sin embargo, aquellos reclamos que no versen sobre aspectos técnicos del servicio, sino sobre otras acciones que excedan el ámbito de competencia de Osiptel, como perjuicios económicos, son competencia de Indecopi, quien actúa bajo las disposiciones del Código.
31. Por lo tanto, se concluye que Osiptel no es el órgano competente para conocer la falta de reembolso por perjuicio económico, ya que este no está relacionado directamente con la calidad del servicio de telecomunicaciones, sino con una conducta (no reembolso) que deriva de su presunto grado de responsabilidad por las operaciones no reconocidas en el presente caso.

<sup>20</sup> **DECRETO SUPREMO N° 008-2001-PCM, REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, publicado el 2 de febrero de 2001. Artículo 54.- Controversias entre EMPRESAS OPERADORAS y USUARIOS OSIPTEL.** Es competente para conocer y resolver las siguientes controversias: a) Las relacionadas con el incumplimiento de contrato de abonado y las condiciones de uso del servicio pactadas en él; b) Las relacionadas con el cumplimiento de ofertas, promociones, y productos de servicios públicos de telecomunicaciones; y, c) Las relacionadas con el cumplimiento del marco normativo aplicable a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. La competencia de OSIPTEL es opcional para el usuario en las controversias señaladas en el presente artículo, pudiendo recurrir directamente a la vía judicial. No se incluye en la función de solución de controversias los casos previstos como reclamos de usuarios.

<sup>21</sup> **DECRETO SUPREMO N° 008-2001-PCM, REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, publicado el 2 de febrero de 2001. Artículo 58.- Reclamos de Usuarios.**

OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS, en segunda instancia, que versen sobre las siguientes materias: a) Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716; b) Instalación o activación del servicio; c) Traslado del servicio; d) Suspensión o corte del servicio; e) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario; f) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario; g) Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; Es requisito para la admisión del reclamo haber agotado la vía previa ante la EMPRESA OPERADORA. h) Otras que señale el Consejo Directivo del OPSITEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

32. Por otro lado, Entel afirmó que, si el Indecopi decidiera continuar con el trámite del presente expediente, estaría vulnerando el Principio de Legalidad al no haber norma legal que les otorgue competencia para conocer el presente caso.
33. Sobre ello, se aclara que Indecopi es competente legalmente para resolver este tipo de denuncias siempre que no exista una norma expresa de Osiptel que le delegue la materia, y en este caso, no existe tal norma que excluya a Indecopi de intervenir, por lo tanto, no se vulnera el principio de legalidad, en tanto la autoridad administrativa se está ciñendo a sus competencias dentro del marco legal permitido.
34. Cabe precisar de manera enfática que la Sala de ninguna manera está afirmando que Entel sea responsable administrativamente por las operaciones no reconocidas efectuadas (lo que conllevaría la obligación de reembolsar el perjuicio económico producido). Dilucidar ello le corresponde a la Comisión -y, en el futuro, a la Sala, en caso el pronunciamiento de fondo que se emita sea apelado-. Lo único que se está afirmando en esta oportunidad es que el hecho denunciado -más allá de si constituye una infracción o no- se encuentra dentro del ámbito de competencia del Indecopi. En otras palabras, se está afirmando que el Indecopi sí puede analizar lo denunciado; no si la conducta atribuida a Entel constituye una infracción o no.
35. Finalmente, la Sala también estima pertinente hacer las siguientes precisiones:
  - i) El señor Paiva también denunció al Banco Internacional del Perú - Interbank- por operaciones no reconocidas en sus tarjetas; a consecuencia de dicha denuncia, se inició el procedimiento recaído en el expediente 0096-2023/CC1, el cual cuenta con una decisión definitiva a favor del señor Paiva -Resolución 2515-2023/CC1<sup>22</sup>-.
  - ii) Aunque se sancionó a Interbank y de le ordenó la devolución del dinero empleado en las operaciones no reconocidas, este mandato no fue dirigido a Entel, sino a un tercero -Interbank-. Por tanto, el señor Paiva aún conserva interés en que Entel sea sancionado por la falta de reembolso del perjuicio económico que se dio como consecuencia de su presunta negligencia en la venta del chip que habría facilitado las operaciones no reconocidas.
  - iii) Lo anterior no significa que, de determinarse la responsabilidad administrativa de Entel, el señor Paiva tenga el derecho a recibir una doble devolución. Lo que se sostiene es que el interés para obrar del señor Paiva radica en que este obtenga una tutela integral y se garantice que todos los actores involucrados en la presunta infracción sean sancionados. Cabe recordar que, como ya lo ha sostenido la Sala en una anterior oportunidad, el interés para obrar no se limita únicamente al

<sup>22</sup>

Cabe precisar que, si bien el expediente subió en apelación y fue materia de pronunciamiento por la Sala mediante Resolución 1931-2024/SPC-INDECOPI del 8 de julio de 2024, lo cierto es que la Sala únicamente conoció el caso respecto de las medidas ordenadas por la Comisión; siendo que el Banco se allanó en primera instancia a las pretensiones del señor Paiva sobre las operaciones no reconocidas.

M-SPC-13/1B

10/12



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

interés que podría tener el denunciante en la obtención de una medida correctiva, sino, en general, en recibir una tutela integral a sus derechos como consumidor -lo cual no se limita a una reparación patrimonial- (ver Resolución 2208-2021/SPC-INDECOPI).

- iv) La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
- v) En el presente caso, existe una relación entre el hecho analizado (falta de reembolso del perjuicio económico) y los sujetos intervinientes en el procedimiento (el señor Paiva y Entel), pues la conducta cuestionada fue ejecutada por Entel (no reembolsó, pese a ser solicitado).
- vi) Evidentemente, esto no quiere decir que dicha conducta constituya una infracción; lo único que se sostiene es que la conducta denunciada, efectivamente, es atribuible a Entel. Corresponderá a la Comisión dilucidar si la misma constituye infracción o no (analizar si estaba obligado a efectuar el reembolso o si, por el contrario, no estaba obligado a hacerlo).

36. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución 0804-2024/CC1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Entel, referida a que dicho proveedor no habría reembolsado al denunciante el perjuicio económico que le habría generado su presunta negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de su línea celular; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, toda vez que la conducta cuestionada resulta ser materia de competencia del Indecopi.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que evalúe la pertinencia de imputar los nuevos hechos denunciados por el señor Jovaldo Nilo Paiva Flores descritos en el análisis de la presente resolución.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0671-2023/CC1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Jovaldo Nilo Paiva Flores contra Entel Perú S.A.; y, consecuencia, se declara procedente la misma, en el extremo referido a que no habría reembolsado al denunciante el perjuicio económico que le habría generado su presunta negligencia al permitir la venta indebida por reposición del chip de la línea celular N° \*\*\*-\*\*\*-917, toda vez que la conducta cuestionada resulta ser materia de competencia del Indecopi. En consecuencia, se dispone que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2716-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2023/CC1

la Comisión de origen, a la mayor brevedad posible, reanude el trámite del presente procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente