



## RESOLUCIÓN DEL CUERPO COLEGIADO PERMANENTE

Nº 00013-2024-CCP/OSIPTEL

Lima, 19 de julio de 2024

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| EXPEDIENTE    | 003-2023-CCP-ST/CD         |
| MATERIA       | Competencia Desleal        |
| ADMINISTRADOS | América Móvil Perú S.A.C.  |
|               | Telefónica del Perú S.A.A. |

**SUMILLA:** “Se dispone el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado a **América Móvil Perú S.A.C.**, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada como infracción en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044”.

El Cuerpo Colegiado Permanente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, designado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 00133-2024-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2024, a cargo de conocer y resolver los procedimientos sancionadores de solución de controversias entre empresas, en materia de libre y leal competencia.

### VISTO:

- (i) El Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD, correspondiente al procedimiento sancionador de solución de controversias, seguido contra **América Móvil Perú S.A.C.** (en adelante, América Móvil), por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, infracción tipificada en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal (en lo sucesivo, la LRCD), aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

1. Mediante el escrito N° 1, recibido con fecha 10 de marzo de 2023, Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) interpuso una denuncia en contra de América Móvil, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en las modalidades de violación a la cláusula general y violación de normas, infracciones tipificadas en los artículos 6 y 14 de la LRCD, respectivamente. En atención a ello, Telefónica solicitó<sup>1</sup> al Cuerpo Colegiado Permanente (en adelante, CCP) que

<sup>1</sup> Al respecto, cabe mencionar que, mediante su escrito N° 1, Telefónica planteó las siguientes pretensiones principales:

- “(i) Declarar que América Móvil ha infringido, e infringe, sistemáticamente la regulación de telecomunicaciones vigente y, como producto de ello, ha cometido actos de competencia desleal en la modalidad de violación a la cláusula general, vulnerando lo establecido por el artículo 6 de la LRCD, al incumplir sistemáticamente la prohibición de venta itinerante contemplada en las Condiciones de Uso.
- (ii) Declarar que América Móvil ha infringido, e infringe, la regulación de telecomunicaciones vigente y ha cometido actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, infringiendo lo establecido por el artículo 14 de la LRCD, al vulnerar normas imperativas que prohíben la venta itinerante contemplada en las Condiciones de Uso.

Adicionalmente, Telefónica planteó las siguientes pretensiones accesorias:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



sancione a dicha empresa por haber incurrido, desde el 12 de enero de 2023, en graves infracciones a las normas regulatorias y por la comisión de actos de competencia desleal, debido al incumplimiento sistemático de la regulación sectorial en lo referido a la prohibición de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública. Adicionalmente, solicitó el cese de todas las conductas contrarias a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso), aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, y la buena fe empresarial que ha venido cometiendo América Móvil y que se ordene la publicación de la resolución sancionatoria. Asimismo, solicitó el dictado de una medida cautelar<sup>2</sup> y que se declare la confidencialidad de diversa información remitida en dicha comunicación y el Anexo 1-I invocado en su escrito.

2. Posteriormente, por el escrito N° 2, recibido con fecha 10 de marzo de 2023, Telefónica subsanó errores materiales<sup>3</sup> contenidos en su escrito N° 1, y -a su vez- presentó los medios probatorios ofrecidos en el referido escrito y que no habían sido remitidos en dicha comunicación<sup>4</sup>.
3. Mediante el Memorando N° 00023-STCCO/2023, de fecha 29 de marzo del 2023, la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (en adelante, ST-CCO), requirió a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osipitel (en adelante, DFI) información acerca de la existencia y estado de acciones de fiscalización o de los procedimientos administrativos sancionadores seguidos contra América Móvil, desde el 12 de enero de 2023<sup>5</sup>, con relación al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, consistentes en la prohibición de comercialización de servicios públicos móviles. Dicho requerimiento de información fue atendido a través del Memorando N° 00492-DFI/2023, de fecha 5 de abril del 2023.

- 
- (i) *Al amparo del artículo 52 y siguientes de la LRCD y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 72 y siguientes del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osipitel (en adelante, el Reglamento General del Osipitel), aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, se sancione a América Móvil por las graves infracciones de las normas regulatorias y por la comisión de los graves actos de competencia desleal que son materia de la denuncia.*
- (ii) *Se ordene a América Móvil la inmediata cesación de todas las prácticas ilegales y contrarias a las Condiciones de Uso y a la buena fe empresarial que han venido cometiendo en contra de Telefónica.*
- (iii) *Se ordene la publicación de la resolución sancionatoria, publicación cuyo costo deberá ser asumido por América Móvil, de conformidad con el artículo 33 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osipitel (en adelante, Ley 27336)."*

<sup>2</sup> Cabe precisar que, por la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023, el CCP resolvió declarar infundada la solicitud de medida cautelar presentada por Telefónica. No obstante, en el mismo acto, el referido órgano resolutorio dictó de oficio una medida cautelar, la cual fue revocada por la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias N° 005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023.

<sup>3</sup> Sobre el particular, Telefónica invocó la subsanación de los errores materiales contenidos en su escrito N° 1, de acuerdo con el siguiente detalle: (i) Último párrafo de la página 9, (ii) el segundo párrafo de la página 31, y, (iii) el primer párrafo de la página 35.

<sup>4</sup> Al respecto, mediante su escrito N° 2, Telefónica remitió los Anexos 1-C, 1-D, 1-E, 1-F, 1-G, 1-H y 1-I, invocados en su escrito N° 1 y que no fueron remitidos en dicha comunicación.

<sup>5</sup> Fecha señalada en la denuncia y en la que entra en vigencia la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, que estableció los canales de contratación y los lugares o establecimientos autorizados en los que se puede realizar la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles (ahora, inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso).





4. Por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de marzo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio<sup>6</sup> como información confidencial, parte de la información remitida por Telefónica, a través de sus escritos N° 1 y 2. Dicha resolución fue notificada a través de la carta C. 00045-STCCO/2023, el 31 de marzo de 2023.
5. Mediante la Carta C.00049-STCCO/2023, notificada el 3 de abril del 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información comercial y estadística<sup>7</sup> a América

<sup>6</sup> Cabe mencionar que, a través de la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO resolvió desestimar la solicitud de confidencialidad presentada por Telefónica mediante su escrito N° 1, recibido el 10 de marzo de 2023.

<sup>7</sup> Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:

#### **“Información estadística**

- (i) Información detallada respecto de las altas de servicio (nueva línea y/o portabilidad) de forma mensual desagregado por modalidad contractual y canal de contratación para el primer trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 (Formato N° 1). Cabe indicar que, en caso de no contar con la información completa del primer trimestre de 2023, agradeceremos envíe la información correspondiente a enero y febrero de 2023.
- (ii) Información detallada respecto del número de personas registradas en su aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio” y el gasto generado por su representada en dicho aplicativo para promover las altas de servicios públicos móviles (comisiones, bonos y/u otro pago) para el primer trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 (Formato N° 2). Cabe indicar que, en caso de no contar con la información completa del primer trimestre de 2023, agradeceremos envíe la información correspondiente a enero y febrero de 2023.
- (iii) Información detallada respecto del número de distribuidores y Sim Cards vendidos y/o entregados de forma gratuita al primer trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023 (Formato N° 3). Cabe indicar que, en caso de no contar con la información completa del primer trimestre de 2023, agradeceremos envíe la información correspondiente a enero y febrero de 2023.

#### **Requerimientos**

- (i) Información la diferencia entre su aplicativo “Claro Ventas” y “Claro Comercio”.
- (ii) Indique mediante qué canales de venta (centro de atención al cliente, puntos de venta, canal telefónico, entre otros) los usuarios han estado facultados para solicitar altas de servicio (nueva línea y/o portabilidad) a vuestra empresa entre los meses de enero y marzo de 2023.
- (iii) Informe si los funcionarios de vuestra empresa que realizan el trámite de alta en centro de atención al cliente, puntos de venta, canal Telefónica, ventas digitales (redes sociales, WhatsApp, entre otros) utilizan el aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio” para dicho trámite o cuentan con otro aplicativo para realizar el mismo.
- (iv) Señale si en su estructura organizacional se cuentan con alguna área encargada de la gestión y promoción, mediante comisiones, bonos y/u otras ofertas, de las altas de servicios (nueva línea y/o portabilidad) mediante su aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio” (a cargo del soporte comercial). Asimismo, explique cómo está organizada y con cuántos funcionarios cuenta dicha área; y, detalle sus funciones en relación con el aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio”.
- (v) Indique si en su estructura organizacional se cuenta con alguna área encargada de la atención en relación con potenciales problemas tecnológicos e informáticos del aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio” (a cargo del soporte técnico). Asimismo, explique cómo está organizada y con cuántos funcionarios cuenta dicha área; y, detalle sus funciones en relación con el aplicativo “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio”.
- (vi) En caso cuente con ofertas o algún otro tipo de promociones (por ejemplo, por X altas y Y portaciones se otorga S/ M soles de bonificación o por X altas y Y portaciones se otorga un bien [auriculares, smartwatch entre otros]) para los vendedores que utilicen su aplicativo “Claro Ventas” o “Claro Comercio”, para altas (nueva línea y/o portabilidad), entre enero y marzo de 2023, agradeceremos que remita una imagen de cada oferta y/o promoción indicando la fecha a la que corresponde.
- (vii) Indique cuál es su sistema de retribución, bonos e incentivos respecto de los vendedores que realizan altas (nueva línea y/o portabilidad) mediante sus aplicativos “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio”.
- (viii) Indique cuáles son los requisitos que se deben cumplir para constituirse como un distribuidor de Sim Cards de vuestra representada. Asimismo, indique si este tipo de distribución tiene una categoría específica en su representada como, por ejemplo: Distribuidor Claro Negocios, Distribuidor Consumo Masivo, Distribuidor Servicios Claro Hogar entre otros.
- (ix) Mediante un diagrama muestre la cadena de comercialización de los Sim Cards desde vuestra empresa hasta el consumidor indicando con claridad si dicha comercialización es directa (empresa – consumidor) o es indirecta (empresa – distribuidor – consumidor) o alguna otra modalidad.
- (x) Indique si las personas naturales pueden adquirir los Sim Cards sin activación directamente con su representada o lo realizan mediante un distribuidor autorizado.
- (xi) Remita los términos y condiciones de uso de los aplicativos de ventas móviles “Claro Ventas” y/o “Claro Comercio”.
- (xii) Informe si dentro de sus políticas de comercialización cuentan con alguna directiva relativa a la aceptación/rechazo y/o resolución de las relaciones comerciales con vuestros distribuidores de Sim Cards.



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

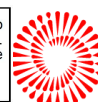
Móvil, para cuya absolución le otorgó el plazo máximo de siete (7) días hábiles. Por medio del escrito DMR/CE/N° 1022/23, recibido con fecha 13 de abril del 2023, América Móvil solicitó: (i) un plazo adicional de veinte (20) días hábiles para dar cumplimiento al requerimiento de información formulado mediante C. 00049-STCCO/2023; y, (ii) el acceso al expediente a fin de dar lectura al mismo. El plazo solicitado<sup>8</sup>, fue otorgado con carta C. 00055-STCCO/2023, notificada el 20 de abril de 2023, precisándose<sup>9</sup> la información requerida

6. Mediante la carta C.00051-STCCO/2023, notificada el 11 de abril de 2023, la ST-CCO comunicó a Telefónica que, luego de la revisión efectuada a su denuncia, estimó pertinente iniciar actuaciones previas a fin de reunir información e identificar indicios razonables de contravenciones a la LRCD, ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 82 del Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas (en adelante, Reglamento de Solución de Controversias), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00248-2021-CD/OSIPTEL. Asimismo, la ST-CCO indicó que atendiendo a la complejidad de las conductas denunciadas se estimó necesario ampliar por veinte (20) días hábiles adicionales el periodo de actuaciones previas.
7. Por la carta C.00063-STCCO/2023, notificada el 27 de abril del 2023, la ST-CCO puso a disposición de América Móvil la documentación pertinente que formaba parte de la investigación que la ST-CCO venía realizando.
8. Por el escrito DMR/CE/N° 1206/23, recibido con fecha 2 de mayo del 2023, América Móvil respondió –parcialmente– el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante la carta C. 00049-STCCO/2023, complementada por carta C. 00055-STCCO/2023, de fechas 3 y 20 de abril de 2023, respectivamente. Adicionalmente, la mencionada empresa operadora solicitó la confidencialidad de la información presentada, debido a que contendría datos de carácter comercial.
9. Por la carta C. 00078-STCCO/2023, notificada el 2 de mayo de 2023, y las cartas C. 00076-STCCO/2023 y C. 00077-STCCO/2023, notificadas el 3 de mayo de 2023, la ST-CCO requirió a Mobile-Tech E.I.R.L. (en adelante, Mobile-Tech), Smart Plaza S.A.C. (en adelante, Smart Plaza) y GSM Services Team E.I.R.L. (en adelante, GSM), respectivamente, determinada información relativa a su relación comercial con América Móvil y al proceso de comercialización y activación de líneas móviles brindadas por dicha operadora, otorgándoles el plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su atención. De los requerimientos formulados, solo fueron respondidos por Smart Plaza y GSM, mediante escritos con fechas 8 y 9 de mayo de 2023, respectivamente.
10. Mediante el Memorando N° 00042-STCCO/2023, de fecha 4 de mayo del 2023, la ST-CCO solicitó a la DFI lo siguiente: (i) actualización de la información enviada por

(xiii) *Describe cuáles son las acciones que su representada ha adoptado para resguardar las medidas de seguridad necesarias en el proceso de contratación dispuestas en el inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo del Osipitel N° 172-2022-CD/OSIPTEL, a partir del mes de enero de 2023. Adicionalmente, agradeceremos adjuntar cualquier tipo de documento que acredite la adopción de las acciones descritas.*

<sup>8</sup> Así, respecto a la sección de *Información estadística*, la ST-CCO estimó pertinente otorgar un plazo adicional de quince (15) días hábiles para presentar la referida información. Adicionalmente, respecto a la sección *Requerimientos*, se otorgó un plazo adicional de quince (15) días hábiles para remitir la información correspondiente a los numerales i, ii, iii y xiii; y, para remitir la información solicitada en los numerales iv, v, vi, vii, viii, ix, x, xi y xii, se otorgaron diez (10) días hábiles adicionales.

<sup>9</sup> Se indicó que se remita solamente la información referente al periodo correspondiente al 2023, y que en caso no contar con la información del primer trimestre de 2023, se remita, únicamente, la información correspondiente a enero y febrero de ese año.







el Memorando N° 00492-DFI/2023, en lo referido a América Móvil; y, (ii) informar si dicha empresa había sido objeto de acciones de fiscalización o de procedimientos administrativos sancionadores desde el 30 de marzo de 2023 hasta la fecha de atención del requerimiento, con relación al presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso. Dicho requerimiento de información fue atendido por la DFI mediante el Memorando N° 00707-DFI/2023, de fecha 12 de mayo de 2023, complementado con el Memorando N° 00747-DFI/2023, de fecha 18 de mayo de 2023.

11. Por medio del escrito N° 3, recibido con fecha 5 de mayo de 2023, Telefónica presentó argumentos y medios probatorios adicionales para sustentar su denuncia.
12. Por la carta C. 00087-STCCO/2023, notificada con fecha 8 de mayo de 2023, la ST-CCO solicitó a Telefónica información relacionada a la que presentó en sus escritos N° 1, N° 2 y N° 3. Dicho requerimiento fue atendido con los escritos N° 5 y N° 6, presentados con fecha 11 y 12 de mayo de 2023; en este último solicitó la declaración de confidencialidad de la información presentada.
13. A través de la carta C. 00088-STCCO/2023, notificada el 9 de mayo de 2023, la ST-CCO requirió a América Móvil que, en el plazo de dos (2) días hábiles, cumpla con la remisión de una (1) copia de dos (2) contratos vigentes que haya suscrito con distribuidores autorizados para la venta y/o comercialización de servicios públicos de telecomunicaciones móviles. Dicho requerimiento fue atendido mediante escrito DMR/CE/N° 1329/23, recibido con fecha 11 de mayo del 2023.
14. Según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 8 de mayo de 2023, el Supervisor de la Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones<sup>10</sup> (en adelante, STSCA), por encargo de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, efectuó un levantamiento de información con el fin de tomar conocimiento sobre las condiciones en las que se efectúan las ventas y/o activación de las líneas móviles de América Móvil por parte de distribuidores y/o vendedores, a efectos de verificar el cumplimiento de las normas de leal competencia en el referido mercado.
15. Por el escrito DMR/CE/N° 1269/23, recibido con fecha 9 de mayo del 2023, América Móvil remitió la información estadística requerida en la sección de Información Estadística de la sección requerimientos de la carta C. 00049-STCCO/2023, precisado por la carta C. 00055-STCCO/2023. Adicionalmente, América Móvil solicitó la confidencialidad de la información presentada.
16. A través de la carta C. 00089-STCCO/2023, notificada el 10 de mayo de 2023, la ST-CCO estimó pertinente conceder a Telefónica la reunión de trabajo que solicitó en su escrito N° 4, la cual se llevó a cabo el día 11 de mayo de 2023 a las 09:00 horas, en la modalidad no presencial, a través de la plataforma “Microsoft Teams”, cuya grabación fue incorporada al expediente.
17. Por la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023<sup>11</sup>, la ST-CCO resolvió lo siguiente:

<sup>10</sup> Cabe mencionar que, de acuerdo con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00127-2023-PE/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano, de fecha 30 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias del Osiptel pasó a denominarse “Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones”.

<sup>11</sup> Rectificada por la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de julio de 2023.





**“Artículo Primero.-** Admitir a trámite –vía encauzamiento– la denuncia interpuesta por **Telefónica del Perú S.A.A.**; y, en consecuencia, iniciar el procedimiento sancionador de solución de controversias contra **América Móvil Perú S.A.C.**, por cuanto habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, por presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general

**Artículo Segundo.-** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por **Telefónica del Perú S.A.A.** contra **América Móvil Perú S.A.C.**, en el extremo referido a la infracción tipificada en el párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, en atención a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo Tercero. -** Otorgar a **América Móvil Perú S.A.C.** un plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos.

**Artículo Cuarto. -** Suspender el plazo para la presentación de descargos otorgado a la empresa **América Móvil Perú S.A.C.**, hasta que la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados cumpla con notificar las pruebas de cargo correspondientes, luego de que se resuelva el levantamiento de la confidencialidad de la información, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo Quinto. -** Disponer la tramitación del presente procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo II – Procedimiento Sancionador de Solución de Controversias del Título V del Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00248-2021-CD/OSIPTEL. (...)”.

18. Mediante el escrito N° 7, recibido el 18 de mayo de 2023, Telefónica remitió argumentos adicionales con relación a la denuncia presentada.
19. A través de la carta C. 00099-STCCO/2023, el 22 de mayo de 2023, la ST-CCO notificó a América Móvil la precitada Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, que dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador, junto con las pruebas de cargo respectivas, con excepción de las pruebas sujetas al levantamiento de confidencialidad de la información<sup>12</sup>, según lo dispuesto en el artículo cuarto de la mencionada resolución.
20. Mediante la carta C. 00112-STCCO/2023, notificada el 23 de mayo de 2023, la ST-CCO comunicó sobre el inicio del presente procedimiento sancionador a Telefónica.
21. Por la carta C. 00113-STCCO/2023, notificada el 23 de mayo de 2023, la ST-CCO otorgó a Telefónica el plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que remita sus argumentos sobre el levantamiento de la confidencialidad de la información declarada por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL, y que constituye prueba de cargo en el procedimiento administrativo iniciado por la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL. Dicho traslado fue absuelto con escrito N° 8, recibido el 30 de mayo de 2023.

<sup>12</sup> Cabe precisar que la información que fue objeto de declaración de confidencialidad de oficio por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL y que se encontró sujeta al levantamiento de la confidencialidad, se encuentra constituida por la siguiente:

- a) Cuadro N° 3 obrante en la página veintiuno (21) del escrito N° 1 de Telefónica.
- b) Archivo electrónico en formato mp4 denominado “2. Prueba Entel” del Anexo 1-F, remitido en el escrito N° 2 de Telefónica.
- c) Archivo electrónico en formato .xlsx denominado “1. Cálculo de impacto de ingresos 2023-2024 (Confidencial)” que contiene tres (3) hojas de cálculo intituladas: “Resumen”, “Cálculo 2023” y “Cálculo 2024” del Anexo 1-I, remitido en el escrito N° 2 de Telefónica.





22. A través de la Resolución N° 00015-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 23 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– estimar en parte la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante su escrito DMR/CE/N°1206/23, recibido con fecha 2 de mayo del 2023. Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 30 de mayo de 2023, a través de la carta C. 00122-STCCO/2023.
23. Mediante el escrito N° 1, recibido con fecha 25 de mayo de 2023, América Móvil formuló su apersonamiento al presente procedimiento, y –a su vez– formuló diversas alegaciones en relación con la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023.
24. A través de la Resolución N°00017-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 30 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como confidencial parte de la información remitida por América Móvil mediante su escrito DMR/CE/N° 1269/23, recibido con fecha 9 de mayo de 2023. Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 5 de junio de 2023, a través de la carta C. 00128-STCCO/2023.
25. Por el escrito N° 4, recibido con fecha 30 de mayo de 2023, América Móvil solicitó a la ST-CCO que le brinde una (1) copia de la grabación de la reunión de trabajo efectuada con Telefónica, con fecha 11 de mayo de 2023, lo cual fue atendido por la carta C. 00132-STCCO/2023, notificada el 5 de junio de 2023.
26. Mediante el escrito N° 5, recibido el 30 de mayo de 2023, América Móvil solicitó acceso al expediente administrativo del presente procedimiento, lo cual fue atendido con fecha 2 de junio de 2023, según consta en el Acta obrante en el presente expediente.
27. A través de la Resolución N° 00021-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros- declarar como confidencial a la información remitida como Anexo por América Móvil, mediante su escrito DMR/CE/N°1329/23, recibido con fecha 11 de mayo de 2023. Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 5 de junio de 2023, a través de la carta C. 00134-STCCO/2023.
28. A través de la Resolución N° 00022-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió declarar como confidencial a la información remitida como Anexo 6-A por Telefónica mediante su escrito N° 6, presentado 12 de mayo de 2023. Dicha resolución fue notificada a Telefónica el 7 de junio de 2023, a través de la carta C. 00138-STCCO/2023.
29. Por la Resolución N° 00023-2023-STCCO/2023, de fecha 1 de junio de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– (i) tener por apersonada al presente procedimiento a América Móvil, y, (ii) con relación a la solicitud de información de América Móvil descrita en su escrito N° 1, recibido con fecha 25 de mayo de 2023, se esté a lo informado por los fundamentos 15 a 19 de la referida resolución y –a su vez– se dispuso la entrega de copias de las actas de sesiones del Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel de los días 19 y 22 de mayo de 2023. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 8 de junio de 2023, a través de las cartas C. 00141-STCCO/2023 y C. 00142-STCCO/2023, respectivamente.
30. Mediante los escritos N° 7 y N° 16, recibidos con fechas 1 y 26 de junio de 2023, respectivamente, América Móvil solicitó la abstención de la Secretaria Técnica (e) de la ST-CCO, así como de los funcionarios que participaron en la elaboración de la





Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, por haber incurrido en adelanto de opinión. Dicha solicitud fue absuelta mediante Resolución N° 00001-2023-STSC/OSIPTEL, de fecha 13 de julio de 2023, a través de la cual se declaró infundada la solicitud de abstención planteada.

31. Por la carta C. 00136-STCCO/2023, notificada el 7 de junio de 2023, la ST-CCO corrió traslado a América Móvil de los escritos presentados por Telefónica, en el marco de los cuadernos principal y cautelar del presente procedimiento.
32. A través del escrito N° 11, recibido con fecha 9 de junio de 2023, Telefónica solicitó a la ST-CCO que se le conceda una reunión con relación a la tramitación del presente expediente.
33. Mediante escrito N° 9, recibido con fecha 13 de junio de 2023, América Móvil interpuso apelación en contra la Resolución N° 00017-2023-STCCO/OSIPTEL. Dicho recurso fue elevado al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, TSC), mediante Memorando N° 00067-STCCO/2023, de fecha 21 de junio de 2023.
34. Por la carta C. 00145-STCCO/2023, notificada con fecha 13 de junio de 2023, la ST-CCO le informó a Telefónica que, al no haber precisado el objeto específico de la reunión solicitada en su escrito N° 11, respecto de la tramitación del presente procedimiento, no se contaba con la información suficiente para evaluar si resulta pertinente otorgarla.
35. Mediante el escrito N° 10, recibido con fecha 15 de junio de 2023, América Móvil planteó una “denuncia civil” contra Telefónica, por la cual solicitó que esta sea incorporada en el presente procedimiento como parte imputada y que se le imponga a dicha empresa las medidas cautelares que correspondan y/o se adopte las medidas pertinentes a fin de que se garantice un trato igualitario.
36. Por la Resolución N° 00029-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 15 de junio de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– lo siguiente: (i) disponer el levantamiento de la confidencialidad –para América Móvil– de la información declarada como tal mediante la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL; y, (ii) poner a disposición de América Móvil la referida información objeto del levantamiento de confidencialidad, luego de que la resolución quede firme o consentida. Dicha resolución fue notificada a Telefónica y América Móvil el 22 de junio de 2023, a través de las cartas C. 00158-STCCO/2023 y C. 00159-STCCO/2023, respectivamente.
37. A través del escrito N° 11, recibido con fecha 15 de junio de 2023, América Móvil solicitó –entre otros– la identificación de los funcionarios de la ST-CCO que participaron en la elaboración de la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL.
38. Por el escrito N° 13, recibido con fecha 20 de junio de 2023, América Móvil solicitó el inicio de un procedimiento sancionador contra Telefónica por la interposición de denuncia maliciosa por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Dicha solicitud fue absuelta por la ST-CCO mediante carta C. 00177-STCCO/2023, notificada el 27 de junio de 2023, a través del cual informó a América Móvil que procederá, en su oportunidad y en el marco de sus funciones, a realizar las investigaciones preliminares correspondientes.
39. Por la Resolución N° 00033-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 21 de junio de 2023, y en el marco de la solicitud de América Móvil recogida en su escrito N° 11; la ST-





**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

CCO resolvió –entre otros– que se tenga por atendido dicho requerimiento, según los considerandos expuestos en la mencionada resolución, así como los fundamentos 15 a 18 de la Resolución N° 00023-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 1 de junio de 2023, esto es, se le brindó el nombre de las personas intervinientes y responsables de la emisión de la resolución de imputación de cargos, así como de la resolución que le impuso una medida cautelar. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 28 de junio de 2023, a través de las cartas C. 00180-STCCO/2023 y C. 00181-STCCO/2023, respectivamente.

40. Mediante el Memorando N° 068-STCCO/2023 de fecha 22 de junio de 2023, se pone en conocimiento de la STSCA que, por Acuerdo del CCP en su sesión de fecha 16 de junio de 2023, se determinó que la STSCA constituía el órgano encargado de resolver la referida solicitud de abstención planteada por América Móvil, al ser el órgano jerárquico superior inmediato de la ST-CCO.
41. A través del escrito N° 17, recibido con fecha 23 de junio de 2023, América Móvil solicitó una copia y la incorporación de diversa información en el cuaderno principal del expediente del presente procedimiento sancionador<sup>13</sup>. Asimismo, por el escrito N°18, recibido con fecha 28 de junio de 2023, solicitó copia de la presentación efectuada por la ST-CCO al CCP en la sesión de fecha 1 de junio de 2023, la misma en la que se emitió la Resolución N° 00023-2023-CCP/OSIPTEL y que dicha presentación sea incorporada al expediente. Dichas solicitudes fueron denegadas por Resolución N° 00037-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 4 de julio de 2023, notificada a América Móvil el 11 de julio de 2023, mediante carta C. 00192-STCCO/2023.
42. Mediante la carta C.00171-STCCO/2023, notificada el 23 de junio de 2023, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica de los escritos remitidos por América Móvil en el marco del cuaderno principal y al cautelar del presente expediente.
43. Por la Resolución N° 00037-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 4 de julio de 2023, el CCP resolvió –entre otros– declarar improcedente las solicitudes planteadas por América Móvil en su escrito N° 10<sup>14</sup>. Dicha resolución fue notificada a Telefónica y América Móvil el 11 de julio de 2023, a través de las cartas C. 00193-STCCO/2023 y C. 00194-STCCO/2023, respectivamente.

<sup>13</sup> A través del referido escrito, América Móvil solicitó copia y que se incorpore al expediente principal, lo siguiente:

1. *Todas aquellas comunicaciones, correos electrónicos cursados y/o grabaciones de las reuniones presenciales o virtuales llevadas a cabo entre los funcionarios de la Secretaría Técnica en relación con la elaboración de la Resolución 13 y el proyecto de medida cautelar correspondiente.*
2. *Todas aquellas comunicaciones, correos electrónicos cursados y/o grabaciones de las reuniones presenciales o virtuales llevadas a cabo entre la Secretaría Técnica y el CCP mediante los cuales se informó a este último del inicio del procedimiento y de la emisión de la Resolución 13.*
3. *Todas aquellas comunicaciones, correos electrónicos cursados y/o grabaciones de las reuniones presenciales o virtuales llevadas a cabo entre la Secretaría Técnica y el CCP mediante los cuales se remitió el proyecto de medida cautelar y/o los fundamentos que sustentaban la emisión de la Medida Cautelar y la Resolución 23 por parte del CCP.*

<sup>14</sup> Mediante dicho escrito, América Móvil solicitó lo siguiente:

- A través del escrito N° 10, recibido con fecha 15 de junio de 2023, América Móvil presentó una “denuncia civil” contra Telefónica, solicitando su incorporación en el presente procedimiento como parte imputada y que se le imponga a dicha empresa las medidas cautelares que correspondan y/o se adopte las medidas pertinentes a fin de que se garantice un trato igualitario.





44. Mediante Memorando N° 00083-2023-STCCO, de fecha 6 de julio de 2023, la ST-CCO puso en conocimiento de la STSCA, el escrito N° 16, recibido con fecha 23 de junio de 2023, presentado por América Móvil.
45. Mediante Memorando N° 00084-2023-STCCO, de fecha 6 de julio de 2023, la ST-CCO solicitó a la Secretaría Técnica Adjunta al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, la ST-TSC) que le brinde información sobre la solicitud de confidencialidad presentada por América Móvil mediante escrito N° 3, recibido con fecha 29 de mayo de 2023, en el marco del procedimiento cautelar.
46. Mediante la carta 00197-STCCO/2023, notificada el 12 de julio de 2023, la ST-CCO remitió a Telefónica del escrito N° 18 de América Móvil, recibido con fecha 28 de junio de 2023 y de la Resolución N° 00037-2023-STCCO/OSIPTEL.
47. A través de la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de julio de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– rectificar de oficio los errores materiales incurridos en la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023, de acuerdo con el detalle del Anexo 1 de la referida resolución<sup>15</sup>. Dicha resolución fue notificada el 24 de julio de 2023 a Telefónica y América Móvil, mediante las cartas C. 00204-STCCO/2023 y C. 00205-STCCO/2023, respectivamente.
48. Por la carta C. 00211-STCCO/2023, notificada el 20 de julio de 2023, la ST-CCO comunicó a América Móvil las pruebas objeto del levantamiento de confidencialidad de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución N° 00029-2023-STCCO/OSIPTEL. Asimismo, considerando lo establecido en el artículo cuarto de la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL y dado que, por medio de la referida carta se cumplía con notificar la totalidad de pruebas respectivas, la ST-CCO informó a la referida empresa que el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos ante la imputación formulada en el presente procedimiento, iniciaría desde el día hábil siguiente de la recepción de la mencionada carta.
49. Mediante Memorando N° 00026-STTSC/2023, de fecha 29 de setiembre de 2023, la ST-TSC informó a la ST-CCO que mediante la Resolución N° 00012-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 4 de agosto de 2023, el TSC resolvió el recurso de apelación planteado por América Móvil contra la Resolución N° 00017-2023-STCCO/OSIPTEL, y que su notificación a la empresa investigada se dio el 11 de agosto de 2023 mediante la carta C. 0034-STTSC/2023.
50. Por el escrito N° 24, recibido con fecha 14 de agosto de 2023, América Móvil presentó sus descargos a la imputación formulada en su contra mediante la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD. Asimismo, solicitó que se declare la confidencialidad de información remitida en dicha comunicación.
51. Mediante Resolución N° 00048-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 21 de agosto de 2023, la ST-CCO resolvió -entre otros- iniciar la etapa de investigación por un plazo

<sup>15</sup>

De acuerdo con la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL y el detalle del Anexo de dicha resolución, los errores materiales versaron –entre otros– sobre errores en los gráficos y/o figuras, errores de omisión de términos cuyo contenido se desprende del contexto, errores en la indicación exacta de cifras porcentuales, los cuales se encontraron contenidos en la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, específicamente en el ítem (xv) del fundamento 33, 36, 118, 120, 126 129, 204, 235, 247, 267 y 274 de esta resolución.



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

máximo de seis (6) meses. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 28 de agosto de 2023, mediante las cartas C. 00236-STCCO/2023 y C. 00239-STCCO/2023, respectivamente.

52. A través de la Resolución N°00053-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 5 de setiembre de 2023, la ST-CCO -entre otros- resolvió la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante su escrito N° 24, recibido con fecha 14 de agosto de 2023, disponiendo que se esté a lo resuelto en la Resolución N° 00002-2023-TSC/OSIPTEL. Dicha resolución fue notificada el 12 de setiembre de 2023 a América Móvil mediante la carta C. 0248-STCCO/2023.
53. Mediante carta DMR/CE/N°/23, recibida el 7 de setiembre de 2023, América Móvil presentó un escrito ante la Gerencia General del Osipitel, con copia al CCP, por el cual procedió con la devolución del Informe N° 140-DFI/2023 emitido por la DFI, puesto que la referida empresa no formaría parte de dicha investigación; no obstante, considerando que dicho informe se pronunció sobre la realización de contrataciones en la vía pública y/o de manera ambulatoria efectuadas por Telefónica, solicitó que el mismo sea incorporado al presente procedimiento. Al respecto, por carta C.00255-STCCO/2023, notificada el 21 de setiembre de 2023, la ST-CCO informó que su solicitud habría sido estimada y, por lo tanto, incorporado al presente expediente determinada documentación emitida por la DFI.
54. Por escrito N° 27, recibido con fecha 25 de setiembre de 2023, América Móvil interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 00053-2023-STCCO/OSIPTEL. Dicho recurso fue elevado al TSC mediante el Memorando N° 00122-STCCO/2023, de fecha 5 de octubre de 2023, instancia que resolvió el recurso Resolución N° 00018-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 20 de octubre de 2023, la cual fue notificada a América Móvil el 24 de octubre de 2023, mediante carta C. 043-STTSC/2023.
55. Por la carta C. 00269-STCCO/2023, notificada el 6 de octubre de 2023, la ST-CCO solicitó a la Secretaría Técnica de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, la ST de la CCD del Indecopi) la remisión del Informe Técnico no vinculante sobre los lineamientos, precedentes y criterios interpretativos que viene aplicando dicho organismo para la generalidad de los mercados y agentes económicos, respecto de la infracción prevista en el artículo 6 de la LRCD.
56. Mediante escrito N° 28, recibido con fecha 19 de octubre de 2023, América Móvil solicitó la conclusión de la etapa de instrucción y del procedimiento, puesto que en el expediente obraría información suficiente para disponer el archivo definitivo e inmediato del caso. Asimismo, solicitó que el referido escrito sea puesto en conocimiento del CCP.
57. A través del Oficio N° 089-2023/CCD-INDECOPI, recibido con fecha 23 de octubre de 2023, la ST de la CCD del Indecopi remitió el informe técnico no vinculante solicitado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00269-STCCO/2023. Al respecto, con relación a la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, dicho órgano indicó lo siguiente:
  - (i) El supuesto regulado en el artículo 6 de la LRCD pretende abarcar en una definición amplia todas aquellas conductas que no se encuentran expresamente establecidas en la referida ley, pues no resulta posible

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://appsfirma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



ejemplificar todos los posibles supuestos de deslealtad de las prácticas comerciales.

- (ii) En ese sentido, los órganos resolutivos del Indecopi han señalado que, por medio de dicha cláusula general, se regula de manera residual todos aquellos actos que también son contrarios a la buena fe empresarial y que no están previstos en el listado enunciativo regulado en la LRCD, por lo que debe reservarse su uso para el escenario en el que la conducta tenga características propias y atípicas que no se asemejan a las figuras infractoras enunciadas en la norma.
  - (iii) La Comisión considera que constituyen supuestos típicos de actuación conforme a la buena fe empresarial, las conductas derivadas de la eficiencia económica alcanzada por el agente económico; por lo que, si la atracción de consumidores se realiza mediante actuaciones incorrectas que no se inspiran en el deber general de conducta que representa actuar conforme con la eficiencia económica y a la corrección que debe guiar la pugna competitiva, se estará ante el caso de conducta contraria a la buena fe empresarial.
  - (iv) En diferentes casos ante los órganos resolutivos del Indecopi, se ha evidenciado que el Derecho de la Competencia Desleal se concibe en nuestro sistema jurídico como un ordenamiento limitador y sancionador de aquellas actividades económicas realizadas por medios desleales que afectan no sólo a los competidores, sino que alteran las condiciones en que opera el mercado en general.
58. Por medio de la carta C. 00274-STCCO/2023, notificada el 23 de octubre de 2023, la ST-CCO, dio respuesta a la solicitud contenida en el escrito N° 28, presentado por América Móvil y recibido con fecha 19 de octubre de 2023. Dicha respuesta puso en conocimiento de América Móvil que, -entre otros-, algunos de sus argumentos serían evaluados en la etapa de emisión del Informe Final de Instrucción, toda vez que hacen referencia al archivo del presente procedimiento; asimismo, que el referido escrito será puesto en conocimiento del CCP, una vez culminada la etapa de investigación.
59. Por medio de la carta C. 00276-STCCO/2023, notificada el 23 de octubre de 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información estadística y comercial<sup>16</sup> a

<sup>16</sup> Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:

**“Sección I: Requerimiento de información estadística”**

- (i) Información respecto de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas y declaradas por los distribuidores (socios comerciales) que fueron retribuidas mediante pago de comisiones desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 1).
- (ii) Información respecto de vendedores registrados, bloqueados y dados de baja en sus aplicativos para la venta de servicios móviles a través de equipos portátiles, desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 2).
- (iii) Información respecto del número de puntos de venta de su representada gestionados por vuestros distribuidores (socios comerciales) y/o multimarcas desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 3).
- (iv) Información respecto del número de distribuidores (socios comerciales) y/o multimarcas que fueron sancionados por la realización de contrataciones en la vía ambulatoria desde enero de 2023 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 4).
- (v) Información respecto del número de líneas móviles sin renta mensual (prepago) reportadas por los distribuidores (socios comerciales) como contrataciones (altas) que fueron declaradas como irregulares por su representada por la modalidad y/o canal de contratación (en tanto se realizaron en la vía ambulatoria) desde enero de 2023 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 5).

**Sección II: Otros requerimientos**



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## América Móvil, para lo cual le otorgó un plazo máximo de quince (15) días hábiles

- (i) Información respecto de las modificaciones realizadas en sus aplicativos para la venta de servicios móviles a través de equipos portátiles, desde abril de 2022 hasta setiembre de 2023. Sustente las modificaciones con documentación e indique en qué consiste cada modificación (Atención de acuerdo al Formato N° 6).
- (ii) Indique si a partir del 12 de enero de 2023, fecha en la que entra en vigencia lo dispuesto en el segundo párrafo del Numeral 2.8 del Anexo V de la Norma de Condiciones de Uso4, vuestra representada suscribió nuevos contratos o adendas con vuestros distribuidores (socios comerciales) y/o multimarcas, dirigidas a garantizar, expresamente, el cumplimiento de la obligación de realizar la contratación de servicios públicos móviles en establecimientos con una dirección específica previamente reportada al OSIPTEL. En caso la respuesta sea afirmativa, envíe dos (2) contratos y/o adendas que sustenten lo afirmado.
- (iii) Indique si su representada cuenta con algún protocolo para identificar si las líneas móviles sin renta mensual (prepago) que han sido contratadas (altas) y reportadas por sus distribuidores (socios comerciales) fueron realizadas mediante contratación en la vía pública. Asimismo, indique la fecha de vigencia de dicho protocolo.
- (iv) Indique si su representada cuenta con algún protocolo para la baja de vendedores registrados en sus aplicativos para la venta de servicios móviles a través de equipos portátiles ante la verificación de contrataciones de servicios móviles en la vía ambulatoria. Remita información sobre dicho protocolo e indique la fecha de vigencia.
- (v) Indique si su representada ha empleado alguna penalidad para aquellos distribuidores (socios comerciales) que han sido identificados en la venta de líneas móviles sin renta mensual (prepago) en la vía ambulatoria. Señale en que consiste dicha penalidad.
- (vi) Indique y explique brevemente si su representada ofrece capacitaciones al canal de distribuidores (socios comerciales) respecto a las funcionalidades y medidas de seguridad adoptadas en sus aplicativos para la venta de servicios móviles a través de equipos portátiles. En específico, incluya información relativa al: i) número de capacitaciones brindadas, ii) fechas de las capacitaciones, iii) breve explicación de su contenido, y iv) número estimado de asistentes  
Para la atención de este requerimiento solo deben tomar en consideración aquellas capacitaciones brindadas desde el 12 enero de 2023 hasta setiembre de 2023.
- (vii) Mediante escrito recibido con fecha 14 de agosto de 2023, vuestra representada sostuvo, en la página 45 y 46, que habían implementado como medida seguridad el envío de comunicados comerciales a sus distribuidores (socios comerciales) advirtiéndole la ilegalidad de la venta ambulatoria. Por ello, solicitamos remita copia de todos los correos electrónicos cursados a sus distribuidores (socios comerciales) y/o vendedores mediante los cuales adjuntó los comunicados comerciales en los que advierte la prohibición de la contratación del servicio público de forma ambulatoria. Las comunicaciones deben limitarse a aquellas enviadas desde el 12 enero de 2023 hasta setiembre de 2023. Asimismo, en dichos documentos se debe apreciar con certeza el emisor(es), destinatario(s) y fecha.
- (viii) Mediante su escrito recibido con fecha 14 de agosto de 2023, vuestra representada sostuvo, en la página 46, que habían implementado como medida de seguridad, para garantizar el cumplimiento de la normativa sectorial, la limitación de transacciones por el aplicativo "Claro Ventas". Al respecto, agradeceríamos que indique y explique brevemente la limitación de transacciones por su aplicativo de ventas móviles. Asimismo, precise cómo su implementación les ayudó a supervisar la venta ambulatoria.  
Para la atención de este requerimiento se solicita se presente la información en un soporte que permita verificar que esta iniciativa formó parte de la política comercial de su representada, como, por ejemplo, un reporte interno o un correo electrónico.
- (ix) Mediante escrito recibido con fecha 14 de agosto de 2023, vuestra representada remitió, en calidad de anexo, cuatro (4) contratos con distribuidores (socios comerciales) autorizados. En dichos contratos se aprecia una cláusula bajo la cual se establece que los distribuidores (socios comerciales), que suscriben el contrato, se encuentran prohibidos de comercializar los productos y servicios de vuestra representada a los dealers multimarca. En virtud de lo anterior, le solicitamos que detalle lo siguiente: i) las medidas que han adoptado para informar al canal multimarca sobre la prohibición de la venta en vía pública y, ii) las medidas que han adoptado para disuadir que en el canal multimarca se realicen ventas en la vía pública.
- (x) Mediante escrito recibido con fecha 14 de agosto de 2023, vuestra representada sostuvo, en la página 45 y 46, que habían implementado distintas medidas de seguridad dirigidas a prevenir la contratación del servicio móvil en la vía pública, tales como la estrategia "Cliente Incógnito" o la implementación de una "Black List". Sobre la estrategia "Cliente Incógnito", la misma que se vendría implementado desde junio del 2023, agradeceremos indique lo siguiente: i) una breve descripción de la estrategia, ii) el área o empleado responsable de supervisar y/o ejecutar la actividad de detección, iii) la fecha y el ámbito geográfico en los que se llevó a cabo la actividad de detección y iv) de ser el caso, la lista de vendedores que fueron bloqueados con ocasión de las actividades de detección.  
Para la atención de este requerimiento se solicita se presente la información en un soporte que permita verificar una fecha cierta, como, por ejemplo, correos electrónicos o reportes internos.
- (xi) Explique brevemente en qué consistió la implementación de la "Black List", en específico, su fecha de inicio, el protocolo de reporte de incidencias y cómo estos se encuentran vinculados con la detección de contrataciones realizadas en la vía pública.  
Para la atención de este requerimiento se solicita se presente la información en un soporte que permita verificar que esta iniciativa formó parte de la política comercial de vuestra empresa, como, por ejemplo, un reporte interno o un correo electrónico.
- (xii) Indique si su representada ha cuestionado alguna o todas las líneas móviles sin renta mensual (prepago) reportadas como contrataciones (altas) en la vía pública para el pago de comisiones por sus distribuidores (socios comerciales) desde enero de 2023 a setiembre de 2023. Sustente mediante correos y/o constancia dicho cuestionamiento.





para la absolución de la “*Sección I: Requerimientos de Información Estadística*” y un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la absolución de la “*Sección II: Otros requerimientos*”.

60. Mediante el escrito N° 29, recibido con fecha 6 de noviembre de 2023, América Móvil solicitó un plazo de diez (10) días hábiles para atender el requerimiento recogido en el extremo “*Sección II: Otros requerimientos*”, formulado mediante la referida carta C. 00276-STCCO/2023. Dicho plazo fue concedido por la ST-CCO mediante la carta C. 00285-STCCO/2023, notificada el 13 de noviembre de 2023.
61. Mediante el escrito N° 30, recibido con fecha 10 de noviembre de 2023, América Móvil solicitó un plazo de quince (15) días hábiles para atender el requerimiento recogido en el extremo “*Sección I: Requerimientos de Información Estadística*”, formulado mediante la referida carta C. 00276-STCCO/2023. Dicho plazo fue concedido por la ST-CCO mediante la carta C. 00286-STCCO/2023, notificada el 15 de noviembre de 2023.
62. Mediante escritos S.N., recibidos con fechas 21 y 22 de noviembre de 2023, América Móvil absolvió el requerimiento recogido en el extremo “*Sección II: Otros requerimientos*”, formulado mediante la referida carta C. 00276-STCCO/2023, siendo que solicitó adicionalmente la confidencialidad de la misma. Asimismo, por escrito S.N. recibido con fecha 5 de diciembre de 2023, América Móvil absolvió el requerimiento recogido en el extremo “*Sección I: Requerimientos de Información Estadística*”, formulado mediante la referida carta C. 00276-STCCO/2023, siendo que solicitó adicionalmente la confidencialidad de la misma.
63. A través de la Resolución N° 00061-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 14 de diciembre de 2023, la ST-CCO –entre otros- resolvió declarar fundado en parte la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante sus escritos S.N., recibidos con fecha 21 y 22 de noviembre de 2023. Dicha resolución fue notificada el 21 de diciembre de 2023 a América Móvil, mediante la carta C. 00297-STCCO/2023.
64. Por la carta C. 00294-STCCO/2023, notificada el 19 de diciembre de 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información estadística y comercial<sup>17</sup> a

<sup>17</sup> Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a Telefónica:

**“Sección I: Requerimiento de información estadística”**

- (i) Información respecto de los vendedores registrados, bloqueados, dados de alta y dados de baja en el aplicativo de ventas de servicios móviles a través de equipos portátiles desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 1).
- (ii) Información respecto del número de puntos de venta de su representada gestionados por vuestros distribuidores (socios comerciales) desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (Atención de acuerdo al Formato N° 2).
- (iii) Información respecto de las modificaciones realizadas en el aplicativo de ventas de servicios móviles a través de equipos portátiles desde abril de 2022 hasta setiembre de 2023. Sustente las modificaciones con documentación e indique de forma clara y expresa en qué consistieron dichas modificaciones, así como informe si las modificaciones en el referido aplicativo habría reducido o eliminado la comercialización de servicios móviles en la vía pública. (Atención de acuerdo al Formato N° 3).

**Sección II: Otros requerimientos**

- (i) En su escrito de denuncia, su representada estimó el impacto de la conducta denunciada sobre el número de altas. Indique, desde su perspectiva, la justificación por la cual la afectación sobre las altas en el servicio obedece directamente a la comisión de la presunta conducta infractora, a diferencia de otras variables como la portabilidad regular.
- (ii) En su escrito de denuncia, su representada señaló que ha implementado una serie de acciones, desarrollos tecnológicos y procesos de control para el cumplimiento de las obligaciones. Remita los documentos que permitan acreditar la fecha e implementación de dichas acciones.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Telefónica, para lo cual le otorgó un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la absolución de las secciones; “Sección I: Requerimientos de Información Estadística” y “Sección II: Otros requerimientos”. A través del escrito N° 17, recibido el 5 de enero de 2024, Telefónica solicitó a la ST-CCO que le otorgue un plazo de diez (10) días hábiles para la presentación de la información requerida mediante carta C. 00294-STCCO/2023. Dicho plazo fue concedido por la ST-CCO mediante la carta C. 00010-STCCO/2024, notificada el 18 de enero de 2024.

65. A través de la Resolución N° 00001-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 3 de enero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros- declarar fundado en parte la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante su escrito S.N., recibido con fecha 5 de diciembre de 2023. Dicha resolución fue notificada el 9 de enero de 2024 a América Móvil, mediante la carta C. 0001-STCCO/2024.
66. Por la carta C.00004-STCCO/2024, notificada el 11 de enero de 2024, la ST-CCO requirió a Mobile Tech determinada información actualizada relativa a su relación comercial con América Móvil y al proceso de comercialización y activación de líneas móviles brindadas por dicha operadora, otorgándole el plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su atención. Dicha solicitud fue reiterada por carta C. 00034-STCCO/2024, notificada el 8 de febrero de 2024.
67. Mediante el escrito N° 31, recibido con fecha 16 de enero de 2024, América Móvil interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 00061-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha de fecha 14 de diciembre de 2023. Dicho recurso se elevó al TSC mediante Memorando N° 00015-STCCO/2024, de fecha 24 de enero de 2024, siendo que dicha instancia resolvió el referido recurso por Resolución N° 00009-2024-TSC/OSIPTEL, notificada a América Móvil el 6 de marzo de 2024, a través de la carta C. 0011-STTSC/2024, lo cual fue comunicado a la ST-CCO por el Memorando N° 00013-STTSC/2023, de fecha 18 de marzo de 2023.
68. Mediante el escrito N° 18, recibido con fecha 22 de enero de 2024, Telefónica presentó diversa información en el marco del requerimiento efectuado por la ST-CCO mediante carta C. 00294-STCCO/2023; asimismo, solicitó la confidencialidad de diversa información adjunta al mencionado escrito. Cabe precisar que, la referida empresa remitió información complementaria a la presentada, el 4 de febrero de 2024 por escrito N° 19.
69. Por el Memorando N° 00013-STCCO/2024, de fecha 23 de enero de 2024, la ST-CCO formuló una solicitud de información a la DFI<sup>18</sup>, en el marco del presente

- (iii) En su escrito de denuncia, su representada señaló que adoptó un proceso integral que inició en noviembre de 2022 y que se ha venido reforzando todo el mes de enero y febrero de 2023 para contar con un mayor control respecto de la venta itinerante. Remita los documentos que permitan acreditar la fecha e implementación de dichas acciones. Asimismo, indique en qué consistió dicho proceso.
- (iv) En su escrito de denuncia, su representada señaló que ha incurrido en una serie de costos que no han soportado las empresas denunciadas. Remita la información que permita sustentar dichos costos incurridos. Detalle el sistema de incentivos (comisiones, bonos u otros) para sus vendedores del servicio público móvil desde abril del 2022 hasta la fecha. En caso haya realizado cambios en el sistema de incentivos detalle la fecha de los mismos y los cambios efectuados.
- (v) Detalle las medidas adoptadas para que distribuidores estén enterados de la prohibición de venta ambulatoria. En caso cuente con contratos suscritos con sus distribuidores, remita cuatro (04) ejemplares. Asimismo, detalle la fecha de suscripción de dichos contratos, la cantidad de contratos suscritos y la penalidad establecida en caso se detecte que los mismos realizan venta de líneas móviles en la vía pública, así como la fecha desde cuando se viene aplicando dicha penalidad.

18

En específico, la ST-CCO solicitó a la DFI lo siguiente:

- (i) Actualizar la información remitida mediante Memorandos N° 0492-DFI/2023, N° 0707-DFI/2023 y N° 0747-DFI/2023 remitidos por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osipitel, sobre América Móvil, por el cual

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osipitel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2°F2j009q2;2W7



15 | 88  
BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





procedimiento, el mismo que fue absuelto mediante el Memorando N° 00305-DFI/2024, de fecha 27 de febrero de 2024.

70. Por la carta C. 00018-STCCO/2024, notificada el 23 de enero de 2024, la ST-CCO formuló un requerimiento adicional<sup>19</sup> a América Móvil, para lo cual le otorgó un plazo

detalle el estado actual y/o resultados de los procedimientos sancionadores iniciados a partir del 12 de enero de 2023, así como las medidas cautelares impuestas por el incumplimiento del inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, Normas de condiciones de Uso). Asimismo, en caso se cuente con la información, confirmar si en dichas fiscalizaciones se advirtió la utilización del aplicativo “Claro Ventas”.

- (ii) Informar si América Móvil ha sido objeto de nuevas acciones de fiscalización (incluyendo la verificación de cumplimiento de las medidas cautelares) o de procedimientos administrativos sancionadores por parte de la DFI desde el 17 de mayo de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, con relación al presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en el inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso.

En caso de que existan acciones de supervisión o procedimientos sancionadores iniciados desde el 17 de mayo de 2023 por los referidos incumplimientos, le solicito informar sobre las fechas de las supervisiones, la fecha de inicio y el estado de los procedimientos sancionadores, las fechas y tipos de sanciones y/o medidas impuestas a América Móvil. De ser el caso, se cuente con la información, agradeceré precisar si se tiene el detalle de la utilización del aplicativo “Claro Ventas”

- (iii) Asimismo, agradeceré pueda remitir la totalidad de números de telefonía móvil de América Móvil que hayan sido activados en las acciones de fiscalización, durante el periodo 2023, por el incumplimiento del inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, específicamente a razón de la prohibición de la venta ambulatoria de servicios móviles en la vía pública, efectuadas por la DFI; de acuerdo con el detalle de la siguiente Tabla N° 01

Tabla N° 1

| Números móviles | Expediente Supervisión / PAS | Fecha supervisión | de | Datos del vendedor (*) |
|-----------------|------------------------------|-------------------|----|------------------------|
|                 |                              |                   |    |                        |
|                 |                              |                   |    |                        |
|                 |                              |                   |    |                        |

(\*) En caso se tenga dicha información, agradeceré remitir los datos del vendedor en cada contratación (v.g. nombres y apellidos, DNI, número telefónico mediante el cual se activó la línea, etc.).

- (iv) Adicionalmente, agradeceré pueda remitir copias simples de las actas de supervisión mediante las cuales se hayan constatado las contrataciones de los referidos servicios móviles.

19. Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:

**“En relación al pedido de información contenida en la “Sección I: Requerimiento de información estadística” de la Carta N°00276-STCCO/2023**

Mediante la mencionada carta, la ST-CCO solicitó, entre otros, “Información respecto de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas y declaradas por los Distribuidores (Socios Comerciales) que fueron retribuidas mediante pago de comisiones desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023”, siendo dicho requerimiento de información atendido por su representada mediante escrito del 5 de diciembre de 2023.

No obstante, considerando que su actividad comercial también podría haberse desarrollado a través de agentes comerciales “Multimarca”, se requiere que remita “Información respecto de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas y declaradas por los **Multimarca** que fueron retribuidas mediante pago de comisiones desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023”. (Atención de acuerdo al Formato N° 1”).

**“En relación al pedido de información contenida en la “Sección II: Otros requerimientos” de la Carta N°00276-STCCO/2023**

- (i) Se requiere indicar si su representa cuenta con algún protocolo para identificar si las líneas móviles sin renta mensual (prepago) que han sido contratadas (altas) y reportadas por los **Multimarcas** fueron realizadas mediante contratación en la vía pública. Asimismo, indique la fecha de vigencia de dicho protocolo.
- (ii) Se requiere indicar de manera clara y expresa, cuáles habrían sido los motivos por los cuales las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores (socios comerciales) no fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores), de acuerdo a lo reportado en el Formato N°01, adjunto a su escrito de fecha 5 de diciembre de 2023.
- Dicho requerimiento se hace extensible, de ser el caso, en lo referente a los Multimarca. Asimismo, se requiere que remita la documentación que permita acreditar su respuesta.
- (iii) Se requiere indicar de manera clara y expresa, los motivos del bloqueo de vendedores del aplicativo de ventas móviles según las cifras reportadas de setiembre de 2022 a setiembre de 2023, de acuerdo con lo







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



máximo de siete (7) días hábiles para la absolución. Dicho requerimiento fue cuestionado en sus alcances y razonabilidad por América Móvil mediante el escrito N° 35, recibido con fecha 30 de enero de 2024; sin perjuicio de ello, la empresa por escrito N° 36, recibido con fecha 1 de febrero del 2024, remitió la información requerida, solicitando la confidencialidad de parte de la información presentada.

71. Mediante los escritos N° 32 y N° 33, recibidos con fecha 24 de enero de 2024, América Móvil reiteró a la ST-CCO su solicitud a fin de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica por denuncia maliciosa, así como por una infracción a las normas de competencia desleal, respectivamente.
72. A través del escrito N° 34, recibido con fecha 29 de enero de 2024, América Móvil interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 00001-2024-STCCO/OSIPTEL. Dicho recurso fue elevado por la ST-CCO al TSC, mediante el Memorando N° 00020-STCCO/2024, de fecha 6 de febrero de 2024, siendo que dicha instancia resolvió el referido recurso mediante la Resolución N° 00011-2024-TSC/OSIPTEL, de fecha 15 de marzo de 2024, la cual fue notificada el mismo día mediante la carta C. 0015-STTSC/2024, lo cual fue comunicado a la ST-CCO por Memorando N° 00016-STTSC/2023.
73. Mediante la carta C. 00030-STCCO/2024, notificada el 5 de febrero de 2024, la ST-CCO respondió a las solicitudes de América Móvil recogidas en sus escritos N° 32 y N° 33, recibidos con fecha 24 de enero de 2024, indicando, entre otros aspectos, que dichas peticiones ya habrían obtenido debida respuesta por escrito, mediante la carta C.00177-STCCO/2023, notificada el 27 de junio de 2023, que dio respuesta a su escrito N° 13, y mediante la Resolución N° 00037-2023- CCP/OSIPTEL, de fecha 4 de julio de 2023, que declaró Improcedente la denuncia civil que formuló mediante su escrito N° 10.

*indicado en el Formato N°02, adjunto a su escrito de fecha 5 de diciembre de 2023. Se requiere que remita la documentación que permita acreditar su respuesta (Vgr. Reportes internos, registros periódicos, entre otros).*

- (iv) *Se requiere indicar de manera clara y expresa, el número de vendedores bloqueados por cada distribuidor, conforme con a requerido mediante carta C. 00276-STCCO/2023, toda vez que, de acuerdo con el Anexo 2 de su escrito de fecha 21 de noviembre de 2023, vuestra empresa indicó expresamente que, "respecto a la venta ambulatoria, se ha realizado el bloqueo de aproximadamente. más de **setecientos (700) vendedores** asociados a distintos distribuidores"; sin embargo, conforme a lo reportado en el Formato N°04, adjunto a su escrito de fecha 5 de diciembre de 2023, dicho concepto consignaría una cifra de **doscientos cincuenta y un (251) vendedores** bloqueados; lo que claramente resulta ser una cifra distinta a la inicialmente reportada. Dicho requerimiento deberá ser absuelto conforme a lo indicado en el formato N°02 adjunto a la presente comunicación. Asimismo, se requiere que remita la documentación que permita acreditar su respuesta (por ejemplo, correos electrónicos al distribuidor, entre otros).*
- (v) *Mediante escrito recibido con fecha 14 de agosto de 2023, vuestra representada remitió, en calidad de anexo, cuatro (4) contratos con distribuidores (socios comerciales) autorizados. En dichos contratos se aprecia una cláusula bajo la cual se establece que los distribuidores (socios comerciales), que suscriben el contrato, se encuentran prohibidos de comercializar los productos y servicios de vuestra representada a los dealers Multimarca.  
En virtud de lo anterior, se solicita que detalle de manera clara y expresa, lo siguiente:*
  1. *Cuáles son los requisitos que deben cumplirse para constituirse como Multimarca de su representada;*
  2. *Cuál es el procedimiento que se debe seguir para constituirse como Multimarca;*
  3. *Precise la forma cómo los Multimarca adquieren los insumos (SIM CARDS) para la venta de líneas móviles. Asimismo, explique quién le entrega los referidos insumos;*
  4. *Cuál es el área de su representada encargada de gestionar el canal Multimarca; e,*
  5. *Indicar si los Multimarca tienen establecida una cuota de ventas para recibir el pago de comisiones.*
  6. *Remita información sobre incentivos económicos dirigidos a los multimarcas de abril a diciembre de 2023. Se requiere que remita documentación que permita acreditar su respuesta (por ejemplo, política o lineamientos de operación del canal Multimarca, entre otros).*
- (vi) *Adicionalmente, agradeceremos brinde información sobre vendedores de su representada que activaron las líneas 940938407 el 10 de mayo del 2023; 940571452 del 31 de mayo del 2023; y, 957705645 y 958375219 del 1 de junio del 2023. En específico remita, nombres y apellidos completos del vendedor, documento de identidad (DNI, CE u otro) y distribuidor y/o Multimarca al que corresponde*





74. Por la Resolución N° 00007-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 12 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por Telefónica mediante su escrito N° 18. Dicha resolución fue notificada a la referida empresa el 15 de febrero de 2024, a través de la carta C. 00039-STCCO/2024.
75. Mediante la carta C.00040-STCCO/2024, notificada el 16 de febrero de 2024, la ST-CCO dio respuesta al cuestionamiento esgrimido por América Móvil mediante escrito N° 35, recibido con fecha 30 de enero de 2024.
76. Por medio de la Resolución N° 00013-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 21 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– ampliar por treinta (30) días calendario el plazo de la etapa de investigación correspondiente al presente procedimiento sancionador. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 28 de febrero de 2024, con las cartas C. 00059-STCCO/2024 y C. 00060-STCCO/2024, respectivamente.
77. Mediante la Resolución N° 00015-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 22 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante su escrito N° 36, recibido con fecha 1 de febrero de 2024. Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 29 de febrero de 2024, a través de la carta C. 00062-STCCO/2024.
78. Mediante el escrito N° 20, recibido el 7 de marzo de 2024, Telefónica solicitó que se declare la confidencialidad del Anexo 18-J remitido en su escrito N° 18, de fecha 22 de enero de 2024.
79. Por la carta C. 00068-STCCO/2024, notificada el 7 de marzo de 2024, la ST-CCO formuló un requerimiento de información<sup>20</sup> a América Móvil, para lo cual le otorgó un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para la absolución, siendo dicho requerimiento absuelto por América Móvil a través del escrito S.N., recibido con fecha 14 de marzo del 2024, solicitando la confidencialidad de esta.
80. A través de la Resolución N° 00018-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 14 de marzo de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada la solicitud de confidencialidad presentada por Telefónica, a través de su escrito N° 20, con relación al extremo del Anexo 18-J de su escrito N° 18; y, en consecuencia, declaró como información confidencial al referido anexo. Dicha resolución fue notificada a Telefónica el 21 de marzo de 2024, a través de la carta C. 00095-STCCO/2024.
81. Mediante el escrito N° 37, recibido con fecha 21 de marzo de 2024, América Móvil presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° 00015-2024-

<sup>20</sup> Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:

- *Información detallada respecto del personal que intervino en la contratación (incluyendo indicación de distribuidores/multimarca a los que pertenecen) de determinadas líneas móviles las cuales se indican en el archivo en formato Excel adjunto, específicamente en su pestaña denominada "FORMATO 1".*  
(...)
- *El reporte total de sus ingresos brutos y netos relativos a todas sus actividades económicas realizadas en el año 2023 (expresado en soles y desagregado de manera mensual), lo cual deberá ser acreditado mediante el PDT reportado a SUNAT. En el caso que su representada se encuentre en el proceso de elaboración y recopilación de la información para la presentación del PDT correspondiente al mes de diciembre del 2023, deberá remitir el PDT de enero a noviembre del 2023 o la totalidad de PDT reportados durante el año 2023 (se adjunta un archivo en formato Excel conteniendo las pestañas denominadas "FORMATO 2" y "FORMATO 3").*





STCCO/OSIPTEL. Dicho recurso fue elevado por la ST-CCO al TSC mediante Memorando N° 00028-STCCO/2024, de fecha 3 de abril de 2024.

82. Por la carta C. 00096-STCCO/2024, notificada el 21 de marzo de 2024, la ST-CCO formuló un requerimiento de información<sup>21</sup> a América Móvil, para lo cual le otorgó un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la absolución, siendo dicho requerimiento absuelto por América Móvil mediante el escrito S.N., recibido con fecha 26 de marzo del 2024, solicitando la confidencialidad de esta.
83. Mediante el escrito N° 21, recibido con fecha 25 de marzo de 2024, Telefónica reiteró diversos argumentos contenidos en su denuncia y, asimismo, rebatió los argumentos de América Móvil señalados en su escrito de descargos, recibido con fecha 14 de agosto de 2023.
84. Mediante el Memorando N° 00452-DFI/2024, de fecha 27 de marzo de 2024, la DFI brindó información complementaria vinculada al Memorando N° 00305-DFI/2024, de fecha 27 de febrero de 2024.
85. Según consta en el acta, de fecha 25 de marzo de 2024, la ST-CCO procedió a incorporar al cuaderno principal del presente expediente, copias de diversos actuados contenidos en los otros cuadernos del presente procedimiento sancionador de solución de controversias, según el siguiente detalle:

**Cuadro N° 01**

**Detalle de documentos agregados al cuaderno principal del Expediente N° 003-2023-CCP-ST/CD por Constancia de Incorporación del 25 de marzo de 2024**

| Expediente         | Cuaderno              | Documento incorporado                                             | Órgano Emisor /Empresa                                                                                          | Fecha     |
|--------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 003-2023-CCP-ST/CD | Cautelar              | Memorando N° 00051-STCCO/2023                                     | Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados                                                            | 29/5/2023 |
|                    | Cautelar              | Escrito N° 6 (Registro SISDOC 25296-2023/MPV)                     | América Móvil Perú S.A.C.                                                                                       | 31/5/2023 |
|                    | Cautelar              | Escrito N° 10 (Registro SISDOC 25954-2023/MPV)                    | Telefónica del Perú S.A.A.                                                                                      | 3/6/2023  |
|                    | Ejecución de Cautelar | Memorando N° 00881-DFI/2023 y sus anexos                          | Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osipitel                                                           | 9/6/2023  |
|                    | Cautelar              | Resolución N° 00005-2023-TSC/OSIPTEL y sus cartas de notificación | Tribunal de Solución de Controversias del Osipitel y Secretaría Técnica Adjunta del referido órgano resolutorio | 7/7/2023  |

**Elaboración:** CCP - Osipitel

86. Mediante la Resolución N° 00022-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 8 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante sus escritos S.N., recibidos con fechas 14 y 26 de marzo de 2024.

<sup>21</sup> Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a América Móvil:

- Información detallada respecto del personal que intervino en la contratación (incluyendo indicación de distribuidores/multimarca a los que pertenecen) de doce (12) líneas móviles, las cuales se indican en el archivo en formato Excel adjunto, específicamente en su pestaña denominada "FORMATO 1".





Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 9 de abril de 2024, mediante la carta C. 00169-STCCO/2024.

87. Mediante la Resolución N° 0002-2024-CCP//OSIPTEL, de fecha 11 de abril de 2024, el CCP resolvió -entre otros- ampliar por tres (3) meses adicionales el plazo para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 17 de abril de 2024, mediante las cartas C. 00186-STCCO/2024 y C. 00187-STCCO/2024, respectivamente.
88. Con fecha 15 de abril de 2024, la ST-CCO emitió el Informe Final de Instrucción N° 00004-STCCO/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción), a través del cual –entre otros– recomendó a este CCP declarar la responsabilidad administrativa de América Móvil, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, prevista en el artículo 6 de la LRCD; y, en consecuencia: (i) sancionar a América Móvil con una multa de setecientas (700) unidades impositivas tributarias (UIT), por la comisión de dicha infracción que fue calificada como muy grave; y, (ii) imponer a la empresa investigada una medida correctiva consistente en la inhabilitación del uso del aplicativo “Claro Ventas” para la activación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en canales de contratación no autorizados.
89. Por la Resolución N° 00031-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros- notificar el Informe Final de Instrucción a América Móvil y Telefónica, para lo cual les otorgó un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de su notificación, para que presenten sus comentarios y formulen sus alegatos por escrito.
90. Mediante las cartas C. 00197-STCCO/2024 y C. 00198-STCCO/2024, comunicadas el 26 de abril de 2024, la ST-CCO notificó la Resolución N° 00031-2024-STCCO/OSIPTEL, junto con el Informe Final de Instrucción a América Móvil y Telefónica, respectivamente.
91. Mediante el escrito N° 38, recibido con fecha 30 de abril de 2024, América Móvil presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° 00022-2024-STCCO/OSIPTEL, el mismo que fue elevado al TSC mediante el Memorando N° 00038-STCCO/2024, de fecha 13 de mayo de 2024.
92. Mediante el escrito N° 22, recibido con fecha 17 de mayo de 2024, Telefónica presentó sus respectivos comentarios y alegatos al Informe Final de Instrucción.
93. Mediante el escrito N° 38, recibido con fecha 20 de mayo de 2024, América Móvil presentó sus respectivos comentarios y alegatos al referido Informe Final de Instrucción; del mismo modo, solicitó la confidencialidad de parte de la información presentada, así como que se le conceda el uso de la palabra de manera presencial a fin de exponer sus alegatos correspondientes.
94. Por la carta C. 00212-STCCO/2024, comunicada el 23 de mayo de 2024, la ST-CCO puso en conocimiento del CCP que culminaba sus funciones el 1 de junio de 2024, el Informe Final de Instrucción.
95. Mediante la Resolución N° 0007-2024-CCP/OSIPTEL, de fecha 24 de mayo de 2024, el CCP, que culminaba sus funciones el 1 de junio de 2024, resolvió –entre otros- reservar la decisión de evaluar la pertinencia del informe oral solicitado por

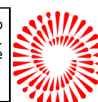






América Móvil a los nuevos miembros designados. Dicha resolución fue notificada a América Móvil y Telefónica el 28 de mayo de 2024, mediante las cartas C. 00218-STCCO/2024 y C. 00219-STCCO/2024, respectivamente.

96. Asimismo, mediante las cartas C. 00222-STCCO/2024 y C. 00223-STCCO/2024, notificadas el 29 de mayo de 2024, la ST-CCO puso en conocimiento de América Móvil y Telefónica, respectivamente, los escritos presentados por su contraparte y referidos en la Resolución N° 0007-2024-CCP/OSIPTEL, de fecha 24 de mayo de 2024.
97. Mediante el escrito N° 39, recibido con fecha 5 de junio de 2024, América Móvil presentó un escrito complementario a su escrito N° 38, recibido con fecha 20 de mayo de 2024.
98. Mediante el Memorando N° 00029-STTSC/2024, de fecha 10 de junio de 2024, la ST-TSC remitió a la ST-CCO la Resolución N° 00013-2024-TSC/OSIPTEL, de fecha 14 de mayo de 2024, la cual se pronunció sobre el recurso de apelación interpuesto por América Móvil contra la Resolución N° 00015-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 22 de febrero de 2024.
99. Mediante la Resolución N° 00040-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 11 de junio de 2024, la ST-CCO resolvió la solicitud de confidencialidad formulada por América Móvil mediante su escrito N° 38, recibido con fecha 20 de mayo de 2024. Dicha resolución fue notificada a América Móvil el 17 de junio de 2024, con la carta C. 00240-STCCO/2024.
100. Mediante las cartas C. 00235-STCCO/2024 y C. 00236-STCCO/2024, notificadas el 12 de junio de 2024, la ST-CCO por encargo de este cuerpo colegiado, convocó a América Móvil y Telefónica, respectivamente, a la participación en el informe oral en la fecha y modalidad presencial; y, a su vez, efectuó un requerimiento de información consistente en los datos de los respectivos representantes legales acreditados que harían uso de la palabra y, en caso lo estimaran necesario, de las personas que los acompañarán.
101. Mediante el escrito N° 23, recibido con fecha 14 de junio de 2024, Telefónica remitió la lista de las personas que participarían de la audiencia de informe oral del día 21 de junio de 2024, en atención al pedido efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00236-STCCO/2024.
102. Por el escrito N° 40, recibido con fecha 14 de junio de 2024, América Móvil remitió la lista de las personas que participarían de la audiencia de informe oral del día 21 de junio de 2024, en atención al pedido efectuado por la ST-CCO a través de la carta C. 00235-STCCO/2024.
103. Por la carta C. 00243-STCCO/2024, notificada el 19 de junio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a América Móvil del escrito de fecha 14 de junio de 2024 presentado por Telefónica.
104. A través de la carta C. 00244-STCCO/2024, notificada el 19 de junio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica del escrito N° 40, recibido con fecha 14 de junio de 2024, presentado por América Móvil.
105. Según consta en el Acta de Audiencia de Informe Oral obrante en el presente expediente, con fecha 21 de junio de 2024, a las 8:15 horas, se llevó a cabo la





Audiencia de Informe Oral, bajo la modalidad presencial, en la cual en atención a lo solicitado por América Móvil en su escrito N° 40 y por Telefónica en la misma diligencia, se les otorgó el uso de la palabra por espacio de treinta (30) minutos a cada una de las partes; asimismo, se otorgó a ambas, luego de sus respectivas exposiciones, diez (10) minutos adicionales para que presenten sus argumentos finales.

106. Por escrito N° 41, de fecha 28 de junio de 2024, América Móvil presentó sus alegatos finales respecto del presente procedimiento sancionador, y a través de su escrito N° 40; asimismo, adjuntó una (1) copia de su presentación utilizada en la audiencia de informe oral del 21 de junio de 2024.
107. Asimismo, mediante el escrito N° 24, recibido con fecha 28 de junio de 2024, Telefónica presentó sus alegatos finales respecto del presente procedimiento sancionador, solicitando la confidencialidad de determinada información adjunta al referido escrito; asimismo, adjuntó una (1) copia de su presentación utilizada en la audiencia de informe oral del 21 de junio de 2024.
108. A través de las cartas C. 00257-STCCO/2024 y C. 00258-STCCO/2024, ambas notificadas el 4 de julio de 2024, a Telefónica y América Móvil, respectivamente; la ST-CCO corrió traslado de la versión pública de los escritos de alegatos finales presentados por las partes del procedimiento.
109. Por medio del escrito N° 42, de fecha 8 de julio de 2024, América Móvil interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución N°00040-2024-STCCO/OSIPTEL de fecha 11 de junio de 2024. Mediante Memorando N° 00048-STCCO/2024, de fecha 16 de julio de 2024, la ST-CCO elevó al TSC el referido recurso de apelación.
110. Por medio de la Resolución N°00009-2024-CCP/OSIPTEL, de fecha 17 de julio de 2024, el CCP resolvió –entre otros- declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por Telefónica mediante su escrito N° 24, recibido con fecha 28 de junio de 2024. Dicha resolución fue notificada, a través de la carta C. 00265-STCCO/2024 con fecha 18 de julio de 2024 a la empresa operadora referida.

## II. OBJETO

111. La presente resolución tiene por objeto determinar si América Móvil incurrió o no en la realización de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles; y, de ser el caso, disponer la sanción y las medidas adicionales correspondientes.

## III. HECHOS IMPUTADOS POR EL ÓRGANO INSTRUCTOR Y RESULTADOS DE SU INVESTIGACIÓN

112. En la sección 7.2.3 de la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL<sup>22</sup>, la ST-CCO admitió a trámite –vía encauzamiento– la denuncia interpuesta por Telefónica contra América Móvil

<sup>22</sup>

De acuerdo con la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL y el detalle del Anexo de dicha resolución, los errores materiales versaron –entre otros– sobre errores en los gráficos y/o figuras, errores de omisión de términos cuyo contenido se desprende del contexto, errores en la indicación exacta de cifras porcentuales, los cuales se encontraron contenidos en la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, específicamente en el ítem (xv) del fundamento 33, 36, 118, 120, 126 129, 204, 235, 247, 267 y 274 de esta resolución.



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

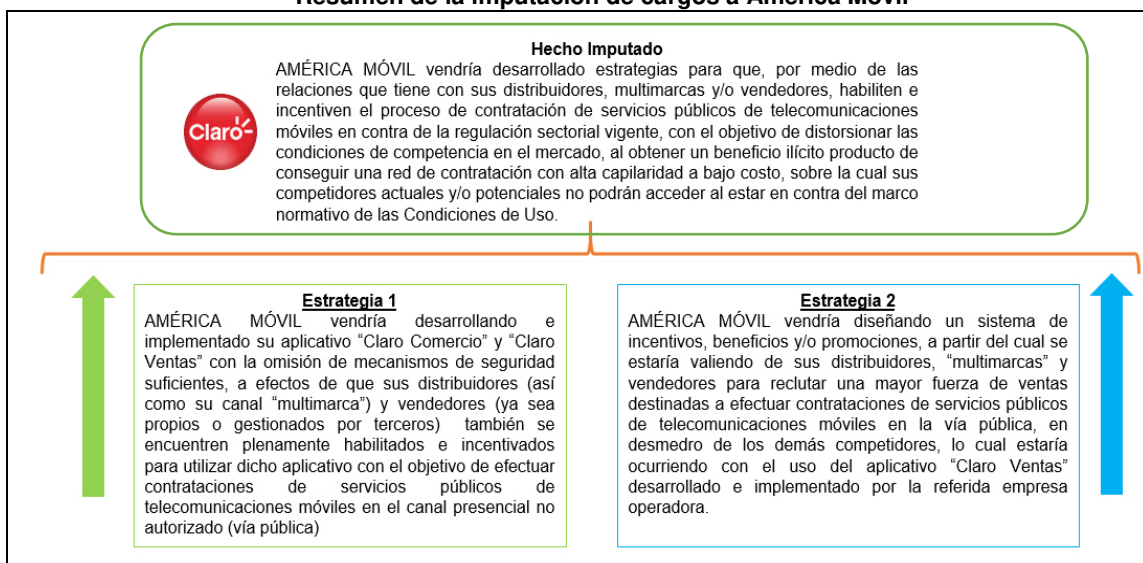
sobre la base de la fundamentación y la evaluación efectuada en la sección 7.2.2 de dicha resolución.

113. En específico, la ST-CCO detalló que la infracción imputada consistiría en el hecho de que América Móvil vendría desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores multimarcas y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente, con el objetivo de distorsionar las condiciones de competencia del mercado, al obtener un beneficio ilícito producto de conseguir una red de contratación con alta capilaridad a bajo costo, sobre la cual sus competidores actuales y/o potenciales no podrán acceder al contravenir la Norma de Condiciones de Uso.
114. Así, el órgano instructor imputó dos (2) estrategias que vendrían siendo desarrolladas por América Móvil para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores multimarcas y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente, con el objetivo de distorsionar las condiciones de competencia en el mercado, al obtener un beneficio ilícito, producto de la vulneración de la buena fe empresarial, al estar destinados a fomentar el uso del canal prohibido para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, las cuales consistían en:
- a. América Móvil vendría desarrollando e implementando su aplicativo Claro Comercio y Claro Ventas con la omisión de mecanismos de seguridad suficientes, a efectos de que sus distribuidores (así como su canal multimarca) y vendedores (ya sea propios o gestionados por terceros) también se encuentren plenamente habilitados e incentivados para utilizar dicho aplicativo con el objetivo de efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado (vía pública).
  - b. América Móvil vendría diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a partir del cual se estaría valiendo de sus distribuidores, multimarca y vendedores para reclutar una mayor fuerza de ventas destinadas a efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía ambulatoria, en desmedro de los demás competidores, lo cual estaría ocurriendo con el uso del aplicativo Claro Ventas desarrollado e implementado por la referida empresa operadora.
115. Al respecto, en el siguiente gráfico, se reseña la imputación de cargos realizada por la ST-CCO contra América Móvil:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://aps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



**Gráfico N° 01**  
**Resumen de la imputación de cargos a América Móvil**



**Elaboración :** CCP - Osiptel.

116. Al respecto, luego de la etapa de investigación, la ST-CCO concluyó en el Informe Final de Instrucción que había quedado acreditada la comisión de los actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la LRCD, en los siguientes términos:

*"América Móvil habría desarrollado estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores, multimarca y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente, con el objetivo de distorsionar las condiciones de competencia en el mercado, al obtener un beneficio ilícito producto de conseguir una red de contratación con alta capilaridad a bajo costo, sobre la cual sus competidores actuales y/o potenciales no podrán acceder al estar en contra del marco normativo de las Condiciones de Uso".*

117. Al respecto, en el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO consideró que había quedado acreditado el desarrollo de la estrategia 1 y 2 imputadas en el inicio del presente procedimiento sancionador, las cuales convergerían en la habilitación y el incentivo del proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la Norma de las Condiciones de Uso, según el siguiente detalle:

- (i) Respecto de la estrategia 1, la ST-CCO concluyó que se había comprobado que América Móvil ha venido desarrollando, implementando y usando el aplicativo "Claro Ventas", a efectos de que sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores se encuentren plenamente habilitados para utilizar dicho aplicativo, con el objeto de efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública.

Ello era atribuible a América Móvil, por cuanto se había verificado: (a) el uso del aplicativo "Claro Ventas" en contrataciones en la vía pública con alcance nacional (siendo la herramienta relevante para el proceso de contratación) y continuo, (b) la omisión de mecanismos de seguridad; y, (c) la habilitación de vendedores con apariencia de pertenecer a un punto de venta y utilicen la herramienta para realizar contrataciones ilícitas.



- (ii) Respecto de la estrategia 2, el órgano instructor concluyó que se había comprobado que América Móvil viene diseñando el sistema de incentivos, bonos y/o promociones dirigidos a promover el uso del aplicativo “Claro Ventas”, y, de esa forma, incrementar –por medio de su fuerza de ventas, gestionada por sus distribuidores autorizados– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, siendo que, los vendedores habrían recibido los incentivos económicos (comisiones, bonos y demás) por haber activado líneas que, a su vez, pudieran contribuir con el cumplimiento de las metas de venta, lo cual se suscitó debido a que América Móvil no pudo identificar la licitud de su contratación en el momento de la activación.

Ello era atribuible a América Móvil, por cuanto se había verificado lo siguiente:

- (a) América Móvil otorga incentivos económicos a su fuerza de venta que propician contrataciones mediante el canal de venta en la vía pública por ser el más rentable y el que genera mayor pago de comisiones, (b) la empresa investigada no cuenta con la capacidad de identificar ni diferenciar que una línea activada y reportada para el pago de comisiones haya sido efectuada en el canal ilícito; y, (c) la permisividad de la empresa ante vendedores que realizaron contrataciones ilícitas que propiciaría el mantener activo el canal de venta ilícito.
118. Sobre el particular, la ST-CCO concluyó que la conducta de América Móvil relacionada con el desarrollo de las dos (2) estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente, afecta el proceso competitivo al elevar las barreras a la entrada, y al incentivar la competencia desleal y reducir los costos de cambio hacia la empresa, mediante mecanismos contrarios a la eficiencia económica (al basarse en ahorro de costos por incumplir con la normativa sectorial), lo cual la coloca en una mejor posición competitiva.
119. Asimismo, en el Informe Final de Instrucción, señaló que la conducta desleal acreditada afectaría el desarrollo de los competidores actuales, como los operadores móviles virtuales (en adelante, OMV), y potenciales que tratarían de llegar a competir en el mercado de líneas móviles prepago y no pueden utilizar dicho canal de contratación por ser ilícito; y, que sólo pueden utilizar herramientas para la contratación de líneas móviles con mecanismos de seguridad que garanticen la contratación en los canales formales así como incentivos económicos sólo para las contrataciones formales lo cual, restringe su red de canales de contratación (capilaridad de su red) limitando su capacidad de competir en el mercado.
120. En virtud de lo anterior, la ST-CCO concluyó lo siguiente:
- (i) Ha quedado acreditado que América Móvil cometió actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la LRCD, por la realización de las (2) estrategias imputadas, en el período comprendido entre el 12 de enero de 2023 hasta el 30 de noviembre de 2023.
121. En virtud de ello, la ST-CCO recomendó a este CCP que se declare la responsabilidad administrativa de América Móvil; y, en consecuencia: (i) se le sancione con una (1) multa de setecientas (700) unidades impositivas tributarias



(UIT); y, (ii) se le imponga una medida correctiva consistente en que deshabilite el uso del aplicativo “Claro Ventas” para la activación de servicios móviles en canales no autorizados<sup>23</sup>.

#### IV. POSICIONES DE LAS PARTES

##### IV.1. Argumentos de Telefónica

122. Mediante los escritos presentados durante el curso del procedimiento y en la Audiencia de Informe Oral, del 19 de junio de 2024, Telefónica argumentó lo siguiente:

##### IV.1.1. Con relación a que América Móvil habría incurrido en una conducta contraria a la buena fe empresarial

- (i) Con relación a la prohibición de la venta itinerante, a partir del 12 de enero de 2023 entró en vigencia la modificación de Norma de las Condiciones de Uso, la cual en el segundo párrafo del numeral 2.8 de su Anexo V, estableció que los canales autorizados para la contratación de servicios públicos móviles son los centros de atención, los puntos de venta reportados al Osiptel, canal telefónico, canal virtual, dirección del solicitante del servicio y excepcionalmente, las ferias itinerantes. Asimismo, se previó que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación.
- (ii) Así, de acuerdo con la Norma de las Condiciones de Uso, dichos canales de venta deberían cumplir los siguientes requisitos: (i) los puntos de venta pueden ser gestionados por las empresas operadoras o por distribuidores autorizados, (ii) las personas que intervienen en cada contratación del servicio validará su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante, RENIEC) o una base de datos alterna de manera previa a cada contratación, siendo que esta disposición aplica para el personal que realiza entrega a domicilio del SIM Card y participa en el proceso de contratación y activación del servicio, (iii) en el caso de distribuidores solo se puede contratar el servicio ante aquellos que se encuentren autorizados por la empresa operadora y reportados al Osiptel y en el punto de venta con dirección específica registrada ante el organismo regulador.
- (iii) No obstante, mediante el uso de mecanismos vedados para comercializar los servicios móviles e incumplir las obligaciones de identificación, América Móvil habría incurrido en una violación de manera sistemática de la regulación sectorial, específicamente, la Norma de las Condiciones de Uso, lo que, en su conjunto, constituirían actos de competencia desleal, tanto en la modalidad de violación a la cláusula general y en la modalidad de violación de normas.
- (iv) Debería considerarse como desleal a toda conducta que suponga que la lucha concurrencial no se desarrolle sobre la base de las prestaciones más eficientes, lo cual habría ocurrido con la conducta denunciada, en la medida que América Móvil se ha valido de una serie de mecanismos desleales para

23

La ST-CCO propuso que la medida correctiva se imponga de acuerdo con los siguientes términos:

*“América Móvil Perú S.A.C. deshabilite el uso de su aplicativo Claro Ventas para la activación de servicios móviles en canales no autorizados”.*



aprovecharse indebidamente del cumplimiento de la ley por parte de Telefónica y de su propio y desleal incumplimiento, trasladando a Telefónica los costos de su actividad empresarial formal, mientras la denunciada se mantiene ilegalmente en la informalidad, con lo cual habría construido una base de clientes más importante a la que tenían derecho.

- (v) Las acciones de América Móvil no podrían ser consideradas en modo alguno como una práctica excepcional, sino que, por el contrario, de forma contumaz constituirían una estrategia empresarial dirigida ex profesamente a generar ventajas comerciales en desmedro de Telefónica a través del incumplimiento de la prohibición de venta itinerante.
- (vi) Así, América Móvil vendría desarrollando una conducta desleal consistente en diseñar y llevar a la práctica una estrategia sistemática de incumplimiento al marco normativo vigente, en particular, respecto de las disposiciones que prohíben la venta itinerante y la obligación de identificación con biometría en cada transacción de cada persona que participa en la venta, prohibiciones y obligaciones expresamente contempladas en la Norma de las Condiciones de Uso.
- (vii) Si América Móvil hubiera actuado conforme con la Norma de las Condiciones de Uso, luego del cierre de los canales de venta itinerantes e implementadas las medidas de seguridad ordenadas, la totalidad de consumidores que concurren a canales de venta informales terminarían por acudir a los canales formales, reduciéndose el impacto de menores ingresos temporales. No obstante, si solo una empresa cumpliera y el resto no, estas se repartirían el mercado dejado por la empresa que ahora intenta ser formal, ocasionando un doble perjuicio: (a) beneficio de su propio incumplimiento, y, (b) señal negativa respecto de la posibilidad de que la normativa del Osiptel sea incumplida.
- (viii) Contrariamente a lo sostenido por América Móvil, la denuncia materia del procedimiento no sería un mero incumplimiento de la regulación sectorial o una conducta que responde a eventos aislados, sino que se trataría de la implementación de una estrategia manifiesta con el objetivo de contravenir la buena fe comercial.
- (ix) América Móvil no habría actuado conforme con la conducta de un operador de servicios públicos de telecomunicaciones, pues su estrategia empresarial estaría dirigida a un solo objetivo: promover el incumplimiento de la regulación sectorial y, en consecuencia, alterar el proceso competitivo a su favor.

#### IV.1.1.1. Respetto del desarrollo e implementación del aplicativo “Claro Ventas” con la omisión de mecanismos de seguridad

- (i) Las Norma de Condiciones de Uso busca prohibir la comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública; sin embargo, América Móvil habría inobservado las mencionadas prohibiciones y vendría promoviendo como canal válido la venta de servicios públicos móviles en la vía pública con el fin de mantener un canal de comercialización de mayor capilaridad, precisando que dichas transacciones son realizadas a través de sus aplicativos de ventas móviles.

- (ii) Con relación al primer eslabón de la estrategia desleal imputado a América Móvil, referido a que ésta habría desarrollado e implementado su aplicativo de ventas sin los mecanismos de seguridad necesarios, Telefónica habría recopilado y aportado evidencia notarial al procedimiento sobre el incentivo de la empresa investigada para la contratación ambulatoria sin identificar a todas las personas involucradas en la comercialización del servicio móvil. De esa forma, se presumiría que la referida conducta es extendida y conocida por América Móvil, siendo difícil considerar dichos casos como aislados.
- (iii) De acuerdo con el Informe Final de Instrucción, América Móvil habría diseñado e implementado el aplicativo “Claro Ventas” sin los mecanismos de seguridad necesarios, permitiendo su uso para la venta ambulatoria, respecto de lo cual habría aportado pruebas que muestran que este aplicativo permite la contratación del servicio móvil prepago de América Móvil sin validación de vendedores y podría realizarse en canales de ventas no autorizados.
- (iv) Aunado a ello, en tanto el aplicativo “Claro Ventas” no contaría con las medidas de seguridad para evitar venta ambulatoria, pues no distinguiría cuándo una venta se realiza en un canal no permitido o prohibido, ello permitiría que se lleven contrataciones del servicio móvil en la vía pública, incluso por vendedores que –según América Móvil– integran debidamente su fuerza de ventas.
- (v) Finalmente, esta no sería una práctica aislada, sino una estrategia sistemática para obtener ventajas ilícitas y perjudicar la competencia. De esa forma, durante 2023, el aplicativo de América Móvil permitió múltiples contrataciones en la vía pública, siendo que la ST-CCO habría documentado ochenta y nueve (89) casos de contrataciones de líneas móviles en la vía pública en veinte (20) de los veinticuatro (24) departamentos del país. Por tanto, el aplicativo sería una política empresarial dirigida a promover la venta a través del canal itinerante.

#### IV.1.1.2. Respetto de que América Móvil habría implementado un diseño de incentivos, beneficios y/o promociones dirigido a aumentar las contrataciones en el canal ambulatorio

- (i) América Móvil vendría promoviendo como canal válido la venta de servicios públicos móviles en la vía pública con el fin de mantener un canal de comercialización de mayor capilaridad, siendo que estas acciones constituirían una estrategia empresarial, en la medida que vendría desarrollando una serie de campañas y promociones para que sus vendedores y “multimarcas” (presunto eufemismo para identificar a los vendedores ambulantes) desarrollen sus actividades ilegales.
- (ii) Así, estas campañas se desplegarían con el único objetivo de incentivar la venta ambulatoria, por lo que la comercialización de los servicios móviles en el canal ambulante no sería una acción que escapa de su control, sino que se trataría de un canal promovido directamente por ellos.
- (iii) Con relación al segundo eslabón de la estrategia desleal imputado a América Móvil consistente en el diseño de un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones destinado a promover las ventas del servicio público móvil en la vía pública, según el Informe Final de Instrucción, no se cuestionaría en sí a los incentivos económicos otorgados por América Móvil a su fuerza de ventas,



sino que lo que resultaría contrario a la leal competencia es que se promueva que los vendedores se valgan del canal de venta presencial prohibido (venta ambulatoria) para alcanzar determinados niveles de contratación y así puedan acceder a diferentes incentivos, beneficios y/o promociones.

- (iv) Asimismo, la ST-CCO habría identificado que, por la dinámica de la venta del servicio público móvil prepago y el estimado margen de ganancia, resultaría razonable inferir que la fuerza de ventas de América Móvil se vería impulsada a continuar con la venta ambulatoria si su objetivo es acceder al sistema de incentivos, beneficios y promociones ofrecido por la empresa investigada. Aunado a ello, si bien el margen por activación sería elevado pues el costo unitario mayorista de cada SIM Card es reducido, la ganancia por cada alta es baja por lo que resultaría razonable inferir que la fuerza de ventas busque de manera activa el mayor número de altas.
- (v) En ese orden, la ST-CCO habría identificado que América Móvil no podría distinguir cuándo una venta se realiza por un canal autorizado, por lo que los incentivos se pagan por el total de ventas que realiza un vendedor a través del aplicativo “Claro Ventas”, independientemente del canal usado. De este modo, el aplicativo no solo facilitaría las contrataciones en la vía pública, sino que también sería empleado como herramienta que incentivaría esta práctica a través de bonificaciones. La consecuencia es que mayor cantidad de ventas registradas en el aplicativo resulta en mayores retribuciones, sin importar cómo se logran.
- (vi) Como muestra de que América Móvil no podría realizar la distinción descrita previamente es que, a pesar de que algunos vendedores habrían realizado ventas mediante el canal ambulatorio, América Móvil les habría permitido que siguieran activos hasta fines de noviembre de 2023, sin tomar medidas correctivas; y, dichos vendedores continuaron recibiendo bonificaciones, lo cual dejaría evidenciado que América Móvil no podría distinguir cuándo se realizaban contrataciones en un canal prohibido.
- (vii) El diseño del esquema de incentivos y/o bonificaciones no habría sido posible sin el aplicativo “Claro Ventas”, ya que éste no sólo facilitaría las referidas contrataciones, sino que sería la herramienta a través de la cual América Móvil y sus distribuidores obtendrían la información sobre la cantidad de ventas para proceder con el pago de bonificaciones, sin reparar de dónde provienen dichas altas, al no contar con las medidas de seguridad suficientes.
- (viii) En ese orden, el CCP debería tener en consideración que en las campañas impulsadas por América Móvil en las que promociona el incentivo a su fuerza de ventas, resulta, cuando menos, cuestionable que, evidentemente no mencionaría el canal ambulatorio expresamente en una de sus piezas publicitarias, pero sí hace una diferencia entre el monto de las bonificaciones para bodegas y “multimarcas”, por lo que se evidencia que son dos canales distintos.

#### IV.1.2. Respetto de la existencia del factor de conexión entre las estrategias desleales desarrolladas por América Móvil

- (i) Luego de la evaluación en el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO habría logrado demostrar la existencia de un factor de conexión entre las estrategias comerciales que habrían sido implementadas por América Móvil, lo cual

habría conllevado a determinar que constituiría una actuación sistemática en el mercado y que se constituiría como una política comercial de la empresa.

- (ii) El diseño y la implementación conjunta de las referidas estrategias se complementarían entre sí y habrían permitido a América Móvil mantener activo un canal de distribución importante como el ambulatorio, buscando así obtener preferencia en un mercado de alta competencia.
- (iii) Así, las estrategias desarrolladas por América Móvil funcionarían como eslabones de una misma cadena, cuya conexión colocaría a América Móvil en una mejor posición frente a competidores actuales y potenciales, al permitirle obtener una red de canales de contratación de mayor tamaño, por cuanto habría un ahorro de costos por: (i) la falta de implementación de mecanismos de seguridad en su aplicativo de ventas; y, (ii) el no diseño de un sistema de incentivos para garantizar esfuerzo de fuerza de ventas en canales de contratación autorizados.
- (iv) La combinación de estas acciones habría proporcionado a América Móvil una ventaja competitiva indebida al reducir costos y facilitar la obtención de beneficios mediante contrataciones en la vía pública.
- (v) Por tanto, las estrategias no serían meros incumplimientos regulatorios, sino que su análisis conjunto permitiría apreciar una única estrategia conjunta y mayor con la finalidad de defraudar el proceso competitivo en el mercado de las telecomunicaciones.

#### **IV.1.3. Respetto de que las estrategias desleales desarrolladas por América Móvil habrían perjudicado a Telefónica**

- (i) Para el cumplimiento de la prohibición de comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública, Telefónica habría adoptado acciones más agresivas por lo que ejecutó un proceso integral que inició en noviembre de 2022 y que se habría venido reforzando todo el mes de enero y febrero de 2023 para contar con un mayor control respecto de la venta itinerante. No obstante, América Móvil no habría actuado con la misma diligencia para el cumplimiento de la referida disposición de las Condiciones de Uso, sino que, por el contrario, habría venido promoviendo comercialmente este incumplimiento en desacato a lo ordenado por las autoridades competentes, resultando una ilegítima ventaja competitiva a partir del incumplimiento normativo que ha afectado deslealmente a Telefónica al privársele de un canal de venta rentable
- (ii) Las medidas adoptadas por Telefónica para cumplir con el marco normativo (incluyendo el control de la venta en la vía pública), habría generado que –en la práctica– se reporte una caída del treinta y dos por ciento (32%) en las ventas de servicios móviles prepago a nivel nacional para el 6 de marzo de 2023, en comparación con el cierre de enero de ese mismo año.

Gráfico N° 02

Imagen de Telefónica sobre las líneas móviles dadas de alta en la modalidad prepago

| Mes          | Ventas promedio diario<br>móvil prepago | Variación Acumulada<br>frente enero |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| Diciembre    | 12,657                                  |                                     |
| Enero        | 12,467                                  |                                     |
| Febrero      | 9,275                                   | -25.6%                              |
| Marzo (al 6) | 8,445                                   | -32.2%                              |

Fuente : Escrito N° 1 del 10 de marzo de 2023, remitido por Telefónica. (Pág. 18).

- (iii) De este modo, la situación expuesta habría generado que su cuota de mercado se vea afectada, y pierda el liderazgo e inclusive pueda terminar en el tercer lugar al cierre del año, considerando que a diciembre 2022 la cuota de mercado y la separación de puntos porcentuales en el mercado móvil total eran los siguientes:

Gráfico N° 03

Gráfico de Telefónica sobre la presunta variación porcentual de su cuota de mercado

| Operador                          | Telefónica | Claro | Entel | Viettel |
|-----------------------------------|------------|-------|-------|---------|
| 2022-IV                           | 30.05      | 29.74 | 23.04 | 16.7    |
| Diferencia en puntos porcentuales |            | 0.31  | 7.01  | 13.35   |

Fuente : Escrito N° 1 del 10 de marzo de 2023, remitido por Telefónica. (Pág. 20).

- (iv) Asimismo, la reducción de ventas tendría un impacto en los ingresos de Telefónica, no solo en el mes en que se produce la disminución, sino que se extendería a lo largo de la vida media del cliente. Al respecto, la empresa denunciante presentó un cálculo de la pérdida de ingresos esperada para 2023 y 2024, basado en la diferencia de ventas promedio diarias de servicios móviles prepago de marzo respecto de enero. Así, las prácticas desplegadas por América Móvil, estarían teniendo un impacto significativo en sus niveles de venta, su posición en el mercado y sus ingresos.
- (v) Asimismo, el accionar desleal de América Móvil le habría generado un daño respecto de la participación de las empresas operadoras en el mercado móvil, de acuerdo con la información contenida en la publicación del Osipitel, al 18 de mayo de 2023.

#### IV.1.4. Respetto de la conducta de Telefónica

- (i) Con relación a lo expuesto por América Móvil sobre los presuntos incumplimientos de Telefónica a la Norma de las Condiciones de Uso, debe tenerse en cuenta que el objeto de evaluación del procedimiento es la conducta de la empresa investigada, siendo que –en caso Telefónica incumpliera– el Osipitel tendría las herramientas legales para fiscalizarla y, eventualmente, sancionarla.
- (ii) Sin perjuicio de ello, para el cumplimiento de la prohibición de comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública, Telefónica habría adoptado acciones más agresivas pues habría ejecutado un proceso integral que inició en noviembre de 2022 y que se habría venido reforzando todo el mes de enero y febrero para contar con un mayor control respecto de la venta itinerante.

- (iii) Como muestra de ello, estaría la Carta TDP-1456-AG-GER-23, del 4 de abril de 2023, por la cual habría informado a la DFI sobre los esfuerzos técnicos realizados para erradicar la venta ambulatoria, entre los cuales se encontraría la implementación de un identificador único en la aplicación “Activa tu Chip”.
- (iv) Del mismo modo, se encontraría la carta N° TDP-2299-AG-GER-23, del 26 de mayo de 2023, por la cual se habría informado a la Gerencia General del Osiptel sobre las distintas acciones adoptadas para luchar contra la venta ambulatoria, tales como campañas y comunicaciones de Telefónica, a fin de concientizar sobre la prohibición de venta del servicio de manera ambulatoria.
- (v) De otro lado, Telefónica adujo que habría desplegado una serie de medidas destinadas al cese del canal ambulatorio, que habrían sido informadas y acreditadas ante el Osiptel, como el sistema de enrolamiento de vendedores. Al respecto, como primer componente, Telefónica habría determinado el uso obligatorio de la plataforma *Biomatch*, cuyo objetivo sería verificar la identidad de quienes conforman la fuerza de ventas y que no se encuentren en una lista negra (base de datos interna compuesta por vendedores bloqueados por conducta). Luego de ello, la siguiente fase sería cumplir el proceso de enrolamiento del usuario registrado en la plataforma mencionada en el aplicativo “Movistar Ventas”, cuyo proceso se resume en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 04  
Imagen del proceso de Telefónica para el inicio de sesión del vendedor enrolado



Fuente : Escrito N° 21 de fecha 25 de marzo de 2024.

- (vi) Por otro lado, Telefónica habría adoptado otras acciones vinculadas con: (a) adendas a los contratos de distribución en los que se reforzaría la prohibición de venta ambulatoria, cuya inobservancia sería causal de resolución contractual, (b) comunicados a los socios comerciales (distribuidores) respecto a la importancia del cumplimiento de sus labores según la normativa de Osiptel, (c) campañas de comunicación o concientización sobre la prohibición de venta ambulatoria y sus implicancias, y, (d) comunicaciones oficiales a distintas entidades del Estado (tales como la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú y la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima), a fin de solicitar que se tomen acciones en caso se detecte la venta ambulatoria de chips de cualquier empresa operadora, siendo que ello habría



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

tenido reflejo en el operativo de fiscalización ejecutado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.

## IV.2. Argumentos de América Móvil

123. Mediante los escritos presentados durante el curso del procedimiento y en la Audiencia de Informe Oral, del 21 de junio de 2024, América Móvil argumentó lo siguiente:

### IV.2.1. Sobre la regulación sectorial y del carácter residual de la cláusula general de la LRCD.

- (i) La presente controversia no resulta ser un caso por una presunta comisión de actos de competencia desleal, sino corresponde a un supuesto de incumplimiento de las normas sectoriales de telecomunicaciones, cuya competencia corresponde a la Gerencia General y al Consejo Directivo del Osipitel.
- (ii) En específico, la estrategia imputada por la ST-CCO corresponde a una supuesta infracción a las Normas de Condiciones de Uso, por incumplimiento del numeral 2.8 del Anexo 5 de dicho cuerpo normativo, por lo que no se configura una infracción sancionable por la LRCD, sino que constituye una infracción regulatoria.
- (iii) El presente procedimiento no fue iniciado por los argumentos que planteó Telefónica en su denuncia, es decir, por la comisión de violación de normas (artículo 14 de la LRCD) y una vulneración “sistemática” de normas (artículo 6 de la LRCD), puesto que no existe un pronunciamiento previo y firme de la autoridad competente que determine la responsabilidad administrativa de América Móvil por la realización de ventas de servicios móviles en la vía pública en plena contravención a las Normas de Condiciones de Uso.
- (iv) En ese sentido, la ST-CCO: (i) “encauzó” forzada e indebidamente la denuncia e imputó a América Móvil la presunta comisión de una infracción a la cláusula general (artículo 6 de la LRCD), puesto que habría montado dolosamente una “estrategia” para cometer actos que contravienen las Normas de Condiciones de Uso; y, (ii) declaró improcedente la denuncia por la comisión de actos de violación de normas, puesto que Telefónica no acreditó la existencia de un pronunciamiento previo y firme de la autoridad competente que determine la responsabilidad de América Móvil por infracción a las Normas de Condiciones de Uso.
- (v) Sin embargo, de la revisión de ambos hechos analizados por la ST-CCO, se desprende que resultan ser los mismos. Por lo tanto, se estaría imputado un hecho bajo el artículo 6 de la LRCD, pese a que la aplicación de este tipo infractor es de carácter “residual” frente a la aplicación de un tipo específico como es el artículo 14 de la LRCD.
- (vi) En consecuencia, América Móvil afirmó que, se habría realizado una incorrecta subsunción de los hechos en un tipo infractor que no le corresponde, lo que contraviene el principio de tipicidad.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento  
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





#### IV.2.2. Con relación a que Telefónica presentó una denuncia maliciosa en contra de América Móvil, en el extremo de la comisión de violación de normas según el artículo 14 de la LRCD.

- (i) Pese a que Telefónica sería consiente de que no habría cumplido con los requisitos procedimentales para interponer una denuncia por una presunta violación de normas, supuesto tipificado en el artículo 14 de la LRCD, ya que no contaba con un pronunciamiento previo y firme de la autoridad que determine la comisión de una infracción sectorial; esta finalmente, con fecha 10 de marzo de 2023, presentó una denuncia, planteando como una de las pretensiones principales que el CCP declare *“que América Móvil ha infringido, e infringe la regulación de telecomunicaciones vigente y han cometido actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, infringiendo lo establecido por el artículo 14° de la LRCD, al vulnerar normas imperativas que prohíben la venta itinerante y la obligación de identificación de cada persona que participa en la venta con biometría en cada transacción, prohibiciones y obligaciones contempladas en las Condiciones de Uso”*.
- (ii) Al respecto, el artículo 104 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General del Osiptel) establece que, *“quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano del OSIPTEL, será sancionado con una multa de hasta 100 UITs mediante resolución debidamente motivada”*.
- (iii) Los órganos de solución de controversias del Osiptel ya han tenido oportunidad de pronunciarse sobre el régimen aplicable a denuncias maliciosas<sup>24</sup>. De hecho, la carencia de fundamento jurídico ya ha sido reconocida por el Osiptel como una de las manifestaciones de denuncia maliciosa bajo el alcance del artículo 104 del referido Reglamento General.
- (iv) La presentación de la denuncia de Telefónica no se trataría de un error involuntario, sino de una decisión claramente premeditada por parte de dicha empresa.
- (v) Pese a la solicitud de inicio de un procedimiento sancionador contra Telefónica por la interposición de una denuncia maliciosa, la ST-CCO, a la fecha, no ha iniciado procedimiento sancionador alguno contra la denunciante, lo que generaría un favorecimiento a la empresa Telefónica.

#### IV.2.3. Sobre el hecho de que Telefónica vendría realizando una conducta similar a la imputada a América Móvil

- (i) Sin perjuicio de que la imputación realizada en contra de América Móvil carecería de todo sustento legal, se deja constancia expresa de que en el presente caso para Telefónica existe evidencia concreta e idéntica a la utilizada para la imputación de América Móvil, lo cual justificaría la necesaria incorporación de Telefónica como parte imputada al presente procedimiento sancionador.

24

América Móvil señaló a modo de referencia, la Resolución N° 019-2002-CCO/OSIPTEL, de fecha 23 de setiembre de 2002, y la Resolución N° 006-2003-TSC/OSIPTEL, de fecha, fecha 26 de marzo de 2003.



- (ii) Contrariamente a lo que Telefónica indica en su denuncia, esta vendría realizando venta ambulatoria y paradójicamente lo hace con las mismas herramientas tecnológicas que le han sido prohibidas en el presente caso a América Móvil a través de un mandato cautelar, tal es el caso de “Movistar Ventas” por medio del cual se venderían productos prepago, postpago, Tuenti y otros; así como el incentivo para la venta ambulatoria a través de la captación de vendedores de campo, entre otros mecanismos que serían irregulares.
- (iii) Existen múltiples actas notariales con testimonios y material videográfico captados mediante diligencias, así como evidencia fotográfica y en vídeo adicional que acreditaría que: (i) Telefónica contaría con una aplicación denominada “Movistar Ventas” que es usada -entre otros- por los “multimarca” que Telefónica calificaría como eufemismo de “vendedor ambulante” en su propia denuncia; y que (ii) personas identificadas con chalecos de Telefónica ofrecerían sus productos y servicios en plena vía pública.
- (iv) A la fecha, la ST-CCO no ha iniciado procedimiento sancionador de solución de controversias en contra de Telefónica, a pesar de contar con evidencia suficiente de que dicha empresa incurrió en las mismas prácticas que les han sido imputadas como infracción a América Móvil, por lo que esta situación estaría generando un presunto favorecimiento a Telefónica.

#### IV.2.4. Con relación a la desventaja en la que se encontraría América Móvil al brindarse el acceso de su información comercial a Telefónica durante el presente procedimiento.

- (i) A lo largo del procedimiento América Móvil ha presentado documentación de distinta índole vinculada a su actividad comercial, tanto para ejercer su derecho de defensa como para cumplir con distintos requerimientos de información formulados por la ST-CCO y el CCP. Sin embargo, pese a tratarse de información con carácter confidencial, ambos órganos del Osiptel han denegado en reiteradas oportunidades gran parte de las solicitudes de confidencialidad de la información que han sido presentadas.
- (ii) Esto ha generado un escenario en el cual se encuentra en total desigualdad de condiciones frente a sus competidores, y de manera específica, frente a la Telefónica, puesto que la declaratoria de información como “pública” ha permitido -y sigue permitiendo- el acceso irrestricto de Telefónica a documentación reservada que, hasta la fecha de su presentación, era exclusivamente de su manejo interno para el desarrollo de sus actividades en el mercado. Ello, viene favoreciendo a Telefónica durante el trámite del presente procedimiento, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento General del Osiptel, que establece que los órganos del Osiptel deben proceder *con justicia e imparcialidad y con estricto apego a las normas pertinentes, los intereses de las empresas operadoras de servicios y de los usuarios*.

#### IV.2.5. Respecto a la valoración de nuevos medios de prueba no notificados oportunamente y de las variaciones en el Informe Final de Instrucción con relación a la imputación de cargos.

- (i) En el presente caso, conjuntamente con el Informe Final de Instrucción, se ha notificado el Memorando N° 0305-DFI/2024, el cual contiene información sobre nuevas acciones de fiscalización que ha realizado la DFI. No obstante, ello

resultaría ser irregular, dado que no habría podido ejercer su derecho de defensa frente a lo señalado en dicho memorando en su debida oportunidad, por lo que el no haberse cumplido con las garantías mínimas del debido procedimiento conlleva el archivo definitivo del presente procedimiento.

- (ii) En esa línea, el Informe Final de Instrucción reconoce expresamente que basó su recomendación en nueva documentación que habría tenido a la vista y que es posterior a la fecha de la resolución de imputación de cargos, esto es, el 18 de mayo de 2023, siendo estas:

1. Supuestas constataciones notariales presentadas por Telefónica en un escrito del 3 de junio de 2023; y,
2. Supuestas actas de levantamiento de información contenidas en el Memorando N° 0305-DFI/2024 de la DFI del Osiptel, de fecha 27 de febrero de 2024.

- (iii) Finalmente, la ST-CCO ha variado ilegalmente la afectación recogida en la resolución de imputación de cargos, puesto que mediante el Informe Final de Instrucción sostiene que, la conducta imputada no afectaría la participación de Telefónica en el mercado de servicio móviles, sino que existiría una afectación potencial contra los OMV, pese a que estas solo representan el 0,8% del mercado de líneas móviles prepago, y estarían dirigidos a segmentos distintos. Asimismo, se estaría partiendo de una premisa que no ha sido corroborada por la ST-CCO, toda vez que está asumiendo de forma automática que los OMV no realizan venta de sus servicios en la vía pública, lo cual no ha sido probado.

#### IV.2.6. Respecto de la nulidad del presente procedimiento debido a que configuró una causal de abstención por parte de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (e) y del equipo la ST-CCO que participó en la resolución de imputación de cargos.

- (i) La ST-CCO emitió la resolución de imputación de cargos que determinó erradamente el inicio del presente procedimiento. Sin perjuicio de ello, en su calidad de órgano instructor, debe mantener imparcialidad respecto de la responsabilidad del imputado.
- (ii) Si bien la autoridad puede considerar que existe sospecha suficiente para el inicio del procedimiento, el instructor está impedido de definir, determinar u opinar sobre la responsabilidad del imputado en esta etapa inicial. Sin embargo, en la resolución de imputación de cargos, la ST-CCO señaló lo siguiente en el numeral 280: *“De la revisión de la actividad probatoria realizada por la ST-CCO, así como de la información recabada durante el trámite de dicho procedimiento, se evidenció que AMÉRICA MÓVIL ha venido desarrollando la estrategia comercial ilícita contraria a la buena fe empresarial del artículo 6 de la LRCD, desde el 12 de enero de 2023, fecha en la que entró en vigencia la modificación de las Condiciones de Uso aprobada por Resolución de Consejo Directivo del Osiptel N° 072-2022-CD/OSIPTEL, que estableció expresamente los canales de contratación de servicios públicos móviles autorizados”*.
- (iii) Como se desprende del texto citado la ST-CCO definió de forma expresa que se cometió la infracción materia del procedimiento. Por lo tanto, no tuvo



necesidad de revisar algún argumento de defensa, puesto que ya había tomado posición adelantando su opinión.

- (iv) En el marco de esta vulneración al debido procedimiento, se requirió: (i) se disponga la abstención de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (e) y del equipo la ST-CCO que participó en la resolución de imputación de cargos; y, (ii) la identificación de los funcionarios que participaron en la emisión de la resolución que inició y que dictó la ilegal medida cautelar. No obstante, dichas solicitudes fueron ilegítimamente rechazadas a través de la Resolución N° 0001-2023-STSC/OSIPTEL, de fecha 13 de julio de 2023 emitida por la STSCA. En consecuencia, al no haberse cumplido con las garantías mínimas del debido procedimiento conlleva el archivo definitivo del presente procedimiento.

#### IV.2.7. Con relación a la nulidad del presente procedimiento debido a que la ST-CCO habría puesto diversas trabas para acceder al expediente físico.

- (i) América Móvil ha sufrido diversas restricciones al intentar acceder al expediente físico del presente procedimiento. Así, por ejemplo, el 12 de abril de 2024, solicitó realizar lectura del expediente para los días martes 16, miércoles 17 o jueves 18 de abril de 2024; sin embargo, no se brindó acceso de manera inmediata, sino que se habría programado la lectura del mismo para el viernes 19 de abril de 2024, siendo dicha fecha finalmente reprogramada para el lunes 22 de abril de 2024; por lo que se evidencia una falta de garantías mínimas para un debido procedimiento.

#### IV.2.8. Sobre la nulidad del presente procedimiento debido a que la ST-CCO se ha negado injustificadamente a que las reuniones desarrolladas en el curso del procedimiento sean grabadas.

- (i) América Móvil solicitó que las reuniones de la ST-CCO con los intervinientes del presente procedimiento sean grabadas en audio y/o video; sea que se trate de conferencias virtuales o de reuniones presenciales, y se incorporen al expediente, ello considerando que una anterior reunión llevada a cabo con Telefónica en mayo de 2023, había sido grabada.
- (ii) No obstante, mediante Resolución N° 00037-2023-STCCO/OSIPTEL del 4 de julio del 2023, la ST-CCO decidió denegar el pedido realizado, de acuerdo con los siguientes términos: “...*resulta necesario señalar enfáticamente que esta ST-CCO sujeta sus actuaciones estrictamente al marco normativo vigente y a las normas de organización y funcionamiento interno del Osiptel, por lo que dicho pedido debe ser denegado por resultar impertinente*”.
- (iii) A criterio de América Móvil al concertarse reuniones (tales como reuniones de trabajo) entre la autoridad y los administrados partes en el procedimiento, cuyas grabaciones no han sido incorporadas al expediente, se afectaría su derecho de defensa al impedírsele acceder a todas las actuaciones del procedimiento.

#### IV.2.9. Respecto de la reserva a solicitar la caducidad del presente procedimiento

- (i) Se reserva el derecho de sustentar la caducidad en las siguientes instancias, puesto que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 259 del TUO de la LPAG, referido a la caducidad del procedimiento sancionador, “*el plazo para*

*resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses, contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos".* Por lo tanto, dicha norma no señala que el plazo de caducidad se contabilice desde la notificación de todas y cada una de las pruebas que sustentan la imputación de cargos.

- (ii) La imputación de cargos se realizó el 19 de mayo de 2023, a través de la notificación de la Carta C. 00099-STCCO/2023, que adjuntó la resolución que dio inicio al presente procedimiento.
- (iii) En aplicación del plazo de caducidad de nueve (9) meses, se tiene que el presente procedimiento caducó el día 19 de febrero de 2024. Siendo ello así, cualquier actuación administrativa posterior que no sea la declaración de caducidad del presente procedimiento será nula de pleno derecho, a pesar de que la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Solución de Controversias recoja una disposición ilegal sobre el cómputo de dicho plazo.
- (iv) Del mismo modo, cualquier interpretación distinta a lo previsto en el TUO de la LPAG para tratar de justificar una ampliación indebida de dicho plazo no solo será manifiestamente ilegal, sino que podría configurar un supuesto de responsabilidad funcional por ilegalidad manifiesta.

#### IV.2.10. Sobre la transgresión en el presente caso de los principios de licitud y de verdad material

- (i) La ST-CCO presume que se ha venido actuando de manera ilícita, pese a que no habría evidencia de ninguno de los hechos imputados, sino únicamente alegaciones e inferencias que habrían intentado justificar el inicio del presente procedimiento. Por lo tanto, la autoridad en virtud del principio de licitud debe presumir que se ha venido actuando conforme a sus deberes en calidad de administrado. Por lo que ante dicha presunción y ante la falta de evidencia en el presente caso, corresponde el archivo del procedimiento, sin imposición de sanción alguna.
- (ii) Por otro lado, de conformidad con el principio de verdad material, la autoridad debe verificar a través de todas las medidas autorizadas por ley, los hechos que sustentan sus actuaciones, especialmente cuando estas son utilizadas para sustentar el inicio de un procedimiento sancionador; sin embargo, durante el desarrollo del presente procedimiento esta evaluación de la verdad material no ha ocurrido, dado que se ha omitido analizar la información relativa al funcionamiento y propósito de los aplicativos "Claro Comercio" y "Claro Ventas".

#### IV.2.11. Con relación a que la denuncia tiene por objeto que Telefónica pueda recuperar ilegítimamente su participación en el mercado

- (i) Telefónica señala en su denuncia que su *market share* habría disminuido, "*pudiendo perder el liderazgo en el mercado e inclusive terminar en tercer lugar al cierre del año [2023]*". Así, con el objeto de tratar de recuperar ilegítimamente dicha participación, Telefónica denunció a los demás operadores móviles por actos de competencia desleal, alegando -de manera falaz- que la venta ambulatoria de líneas móviles que estos realizarían sería la causante de dicha pérdida de posición en el mercado.

- (ii) En lugar de mejorar las condiciones de sus servicios y desarrollar estrategias comerciales para mantener a sus clientes y generar nuevas ventas, Telefónica, desconociendo sus propias prácticas de venta ambulatoria, habiendo sido, incluso, la empresa más sancionada en el año 2022 por esa materia, pretende atribuir a los otros operadores un actuar (supuestamente distinto al de ella) que habría generado la pérdida de su participación en el mercado.

#### IV.2.12. Con relación al supuesto asumido por la ST-CCO sobre que la implementación del aplicativo “Claro Ventas” constituye un elemento facilitador para la venta de líneas móviles mediante un canal prohibido

- (i) El aplicativo “Claro Ventas” no ha sido diseñado ni implementado para la venta ambulatoria, por el contrario, se trata de una aplicación que se utiliza desde hace varios años como herramienta de ventas de líneas nuevas, portabilidad en la modalidad de prepago y post pago y productos fijos inalámbricos (HFC y FTTH) a través de los canales de distribución autorizados, conforme fue de conocimiento e, incluso, de aprobación por parte del Osipitel.
- (ii) El aplicativo “Claro Ventas” no solo sería un factor importante para brindar una mejor atención a los clientes, generando mayor rapidez y efectividad en su atención dentro de dichos canales de distribución autorizados, sino que se utilizaría para atender cerca del 70% de las ventas que se realizan en el canal presencial que incluye Distribuidores Autorizados de zonas alejadas y rurales, y “multimarcas” con locales debidamente identificados.
- (iii) Asimismo, con fecha 4 de junio del 2015, el Osipitel emitió la Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTEL, mediante la cual estableció la obligación de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones de implementar la verificación biométrica de la huella dactilar del cliente en las activaciones de los productos móviles masivos durante el proceso de venta. La referida Resolución estableció que la obligatoriedad de la implementación de la verificación biométrica entraría en vigencia el 02 de enero del 2017.
- (iv) En esa línea, América Móvil dispuso el desarrollo de un mecanismo que pudiera cumplir con lo dispuesto en la referida disposición regulatoria, esto es, implementar una herramienta que permita que las activaciones de los productos móviles masivos pasen por una verificación biométrica de la huella dactilar del cliente a nivel nacional en todos los puntos de venta autorizados por el regulador.
- (v) Si bien, antes de la fecha de la entrada en vigencia de la norma, algunos puntos de venta ya contaban con el acceso al lector biométrico o huellero, en adición a la herramienta tecnológica de activación USSD, este acceso era muy limitado, porque se hacía a través del uso del sistema SISACT, al cual únicamente tenían acceso los distribuidores autorizados, pero no los “multimarcas” ni los distribuidores autorizados de zonas alejadas. En ese escenario, surgió la necesidad de incluir el uso del huellero para cumplir con el requerimiento de validación biométrica que pudiera ser utilizado por todos los canales de venta presencial, incluyendo los “multimarcas” y los distribuidores autorizados de zonas alejadas.
- (vi) El referido aplicativo ha sido debidamente evaluado y aprobado por el Osipitel a través de la Carta C.00666-GG/2021 del 15 de julio de 2021.



- (vii) Por otro lado, desde la puesta en operación del aplicativo “Claro Ventas”, no se habría interrumpido la implementación de mecanismos de seguridad; incluso, a la fecha se ha implementado las mismas medidas de seguridad de Telefónica, ello conforme se aprecia del siguiente cuadro comparativo:

**Cuadro N° 02**  
**Consideraciones comparativo entre las medidas de seguridad implementadas por Telefónica y aquellas implementadas por América Móvil**

| MEDIDAS DE SEGURIDAD DE TELEFONICA                                                                                                                                                                       | MEDIDAS DE SEGURIDAD DE CLARO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificación y bloqueo de vendedores ambulantes                                                                                                                                                        | 1.- Fiscalización mediante la estrategia de detección de chips ambulantes denominada “Cliente Incógnito”<br>2.- Bloqueo de vendedores que han sido detectados haciendo venta ambulatoria a través del mencionado monitoreo de “Cliente Incógnito”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Implementación del identificador único                                                                                                                                                                   | 3.- Registro del vendedor al iniciar el uso en el Claro Ventas con documento de identidad del vendedor y validación biométrica con huella dactilar.<br>4.- Identificación del vendedor con validación biométrica dactilar en cada venta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Remisión de comunicación a los socios comerciales de la empresa a efectos de recordarles que se encuentran prohibidos de comercializar bienes y servicios de Movistar en puntos de venta no autorizados. | 5.- Comunicados comerciales dirigidos a nuestros Distribuidores autorizados recordando la prohibición de vender en la vía pública. Esta prohibición es recordada mediante comunicados comerciales dirigidos a la fuerza de venta desde el 2019. Cada 45 días desde el 2022 y cada 15 días desde enero del año 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Adenda a los contratos de distribución en que se refuerza esta obligación y se impone responsables, incluyendo la posibilidad de resolución contractual.                                                 | 6.- Adenda a los contratos de distribución, para reforzar lo ya dispuesto previamente en los mismos. Los contratos de distribución de CLARO ya cuentan con las cláusulas necesarias para que los Distribuidores Autorizados cumplan con la normativa vigente. Mediante Carta N° DMR/CE/N°1329/23 del 11 de mayo del 2023, CLARO presentó los Contratos de Servicios Comerciales ante el regulador donde puede acreditarse lo dicho.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Reforzamiento de directrices para la comercialización de servicios                                                                                                                                       | 7.- Capacitación constante al canal de distribuidores respecto de las funcionalidades y medidas de seguridad adoptadas en Claro Ventas. Cada funcionalidad o tema de seguridad que se implemente se comunica con anterioridad y es objeto de una capacitación específica, práctica que se viene haciendo desde la entrada en vigencia del aplicativo Claro Ventas.<br>8.- Comunicados comerciales dirigidos a nuestros Distribuidores autorizados recordando la prohibición de vender en la vía pública. Esta prohibición es recordada mediante comunicados comerciales dirigidos a la fuerza de venta desde el 2019. Cada 45 días desde el 2022 y cada 15 días desde enero del año 2023. |
| Actualización de la base de datos de vendedores.                                                                                                                                                         | 9.- Actualización constante de la base de datos de vendedores, desde que entró en vigencia el aplicativo Claro Ventas. Lo cual incluye a la fecha, la medida del bloqueo de vendedores que hayan sido detectados haciendo venta ambulatoria a través del mencionado monitoreo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

| MEDIDAS DE SEGURIDAD DE TELEFONICA                                                                                                                               | MEDIDAS DE SEGURIDAD DE CLARO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicación a los puntos de venta de las condiciones de contratación y cumplimiento de las normas aprobadas por OSIPTEL                                         | <p><b>10.-</b> Comunicados comerciales dirigidos a nuestros Distribuidores autorizados recordando la prohibición de vender en la vía pública. Esta prohibición es recordada mediante comunicados comerciales dirigidos a la fuerza de venta desde el 2019. Cada 45 días desde el 2022 y cada 15 días desde enero del año 2023</p> <p><b>11.-</b> Los contratos de distribución de CLARO ya cuentan con las cláusulas necesarias para que los Distribuidores Autorizados cumplan con la normativa vigente. Mediante Carta N° DMR/CE/N°1329/23 del 11 de mayo del 2023, CLARO presentó los Contratos de Servicios Comerciales ante el regulador donde puede acreditarse lo dicho.</p> |
| Bloqueo de aquellos vendedores que mantenían sesiones activas del App de Venta Móvil versión 91.                                                                 | <b>12.-</b> La actualización del aplicativo Claro Ventas es indispensable para su utilización, siendo que aquellos que no la tengan actualizada no pueden usar el APP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Difusión en medios de comunicación y redes sociales. Campaña de Telefónica #BastaYaDeChipsCallejeros.                                                            | No son medidas de seguridad que puedan ser aplicadas sobre el App de ventas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Comunicaciones al director de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú y al Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima. | No son medidas de seguridad que puedan ser aplicadas sobre el App de ventas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  | <b>13.-</b> Capa de ingreso a la red interna: OHS: sistemas de seguridad para el ingreso de nuestros sistemas y bases de datos de CLARO. Las anteriores, son medidas para la protección de datos personales y secreto de telecomunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                  | <b>14.-</b> Capa de integración con Api Management y Data Power: sistemas de seguridad para el ingreso a nuestros sistemas y bases de datos de CLARO que incluye la información de clientes. Dichas medidas tienen por finalidad la protección de datos personales y secreto de telecomunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                  | <b>15.-</b> PIN de seguridad en portabilidad en cualquier canal de venta. – CLARO fue la primera empresa en proponerlo y luego OSIPTEL lo recogió como norma, siendo obligatorio para todos los canales, incluyendo en Claro Ventas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                  | <b>16.-</b> Limitamos transacciones por Claro Ventas. A iniciativa de CLARO solo se permite una transacción de venta por DNI cada 30 días, es decir, o un alta de línea o una portabilidad por mes, sea prepago o post pago.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD DE TELEFONICA                                                                                                                               | MEDIDAS DE SEGURIDAD DE CLARO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                  | <b>17.-</b> Huelleros de Claro Ventas. - Únicamente se utilizan huelleros con detección de huella viva. En caso se detecte mal uso de los huelleros o su pérdida, los mismo son bloqueados e incluidos en un black list para inhabilitarlos inmediatamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  | <b>18.-</b> Implementamos black list. En caso se detecte que un vendedor se encuentra realizando malas prácticas de fraude o mala venta (altas nuevas o portaciones), se le incluye en una lista negra (black list), quedando impedido de realizar transacciones de alta y portabilidad mediante el uso de Claro Ventas (queda bloqueado y no puede volver a utilizar el App).                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                  | <b>19.-</b> Necesidad del registro en el App Claro Comercio para vender con Claro Ventas. Claro Ventas solo permite la comercialización de nuestros productos y servicios a aquellos vendedores que hayan sido previa y debidamente empadronados a través del APP Claro Comercio con puntos de venta registrados en la referida aplicación y reportados ante OSIPTEL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Fuente:** Escrito N°28, de fecha 14 de agosto de 2023, presentado por América Móvil

- (viii) Contrariamente a lo señalado por la ST-CCO, estas medidas han sido implementadas, tanto después como antes del inicio del procedimiento. Por ejemplo, entre enero y abril del 2023, se implementó la validación de identidad del vendedor con huella biométrica al iniciar los flujos de alta y portabilidad móvil masiva; se implementó en los flujos de venta móvil masiva el control de intentos de validación de identidad biométrica (5 intentos de validación de huella contra RENIEC); se implementó la validación de contraseña única en los flujos de venta móvil masiva y se reforzó la necesidad de registro en la aplicación “Claro Comercio” para vender mediante la aplicación “Claro Ventas”



(es decir, para poder vender a través de la aplicación de “Claro Ventas” previamente se tiene que estar registrado y validado en el “Claro Comercio”). Asimismo, los contratos que habría firmado con sus distribuidores cuentan con las cláusulas necesarias para que los Distribuidores Autorizados cumplan con la normativa vigente, siendo que dichas obligaciones de cumplimiento normativo han venido siendo reiteradas a través de comunicados desde el año 2019 y cada cuarenta y cinco (45) días.

- (ix) Ninguna de las referidas medidas ha sido correctamente evaluada por la ST-CCO, quien arbitrariamente y en contravención al principio de licitud les habría restado valor probatorio, únicamente señalando en el Informe Final de Instrucción que *“a criterio de este órgano instructor, han tenido como única finalidad dar la apariencia de una actuación correcta en el mercado de servicios públicos móviles”*. Es decir, a criterio del órgano instructor, todo aquello que pueda contradecir su hipótesis sobre el actuar malicioso de América Móvil, es implementado con el exclusivo propósito de aparentar legalidad, a pesar de no contar con sustento de ello.
- (x) El principal argumento para señalar que la aplicación “Claro Ventas” ha omitido deliberadamente medidas de seguridad, es la identificación de indicios de presuntas ventas ambulatorias, las cuales se sustentan en actas notariales presentadas por Telefónica (12) y actas de fiscalización remitidas por la DFI (77). Sin embargo, estas serían ventas respecto de los cuales el órgano competente para determinar si se habría infringido o no la prohibición de venta ambulatoria no ha emitido un pronunciamiento firme que lo determine, sin ser sometido además en discusión ante el Poder Judicial.
- (xi) El hecho de que el número de ventas sea menor y esté disperso en el espacio (siendo además que en la mayoría de departamentos las presuntas ventas ambulatorias serían iguales o inferiores a tres), lo que precisamente demuestra es que se tratan de hechos aislados y no sistemáticos. Así pues, la ST-CCO pretende sostener que por haber identificado que un 0,001% de las ventas mensuales de líneas móviles prepago en el canal presencial habrían sido concretadas en la vía pública, las medidas de seguridad en la aplicación “Claro Ventas” no solo serían insuficientes, sino que responden a un propósito deliberado de promover un canal ilícito.
- (xii) Las ochenta y nueve (89) líneas que alega la ST-CCO, carecerían de representatividad para poder señalar que las ventas ambulatorias se tratarían de una práctica sistemática de América Móvil. Ante la falta de generalización de la supuesta práctica, las presuntas ventas itinerantes se transformarían (en el supuesto que se comprueben) en posibles infracciones aisladas que deben ser fiscalizadas y sancionadas como incumplimiento de las regulaciones sectoriales por la autoridad competente, pero de ningún modo como sustento de una práctica desleal que responde a una “estrategia” deliberada.
- (xiii) En el Informe Final de Instrucción se deja constancia de que, el aplicativo utilizado por Telefónica para las ventas habría permitido que se realicen ventas ambulatorias, siendo que -según se indica en el referido informe- dicha compañía habría bloqueado al 23% de sus trabajadores por dicha razón. Lo que esto demuestra es que no existe sistema infalible y, en todo caso, los errores aislados que pueden tener lugar no pueden interpretarse de manera alguna como consecuencia de una estrategia maliciosa solo para algunos agentes.

#### **IV.2.13. Con relación a que las piezas publicitarias presentadas por Telefónica no serían de América Móvil**

- (i) El primer medio probatorio empleado por Telefónica para sustentar estos inexistentes incentivos para la venta ambulatoria serían supuestos avisos que habrían sido publicados en redes sociales por terceros para reclutar personal para realizar venta itinerante. No obstante, dichas piezas publicitarias no habrían sido emitidos o publicados a su orden, y en el hipotético caso de que éstas fueran veraces, en todo caso habrían sido realizados sin su autorización. Es decir, en contra de las indicaciones expresamente brindadas que reiteran la prohibición de venta en la vía pública.

#### **IV.2.14. Respecto de la ausencia de factor de conexión entre las supuestas conductas desleales imputadas en el presente caso.**

- (i) De conformidad con lo señalado por el TSC a través de la Resolución N° 0005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023, resulta notorio que el elemento de conexión entre las supuestas conductas que integrarían una "estrategia" global en realidad no existe. Se trata únicamente de una inferencia parcializada y sin sustento, realizada además a partir de la consideración de premisas erróneas con la única finalidad de "armar un caso". Ello ha sido identificado por el TSC por medio de la Resolución N° 0005-2023-TSC/OSIPTEL, a través de la cual ha señalado expresamente que en este caso no existe factor de conexión alguno que permita sostener una hipótesis como la alegada para el inicio del presente procedimiento.
- (ii) El TSC, en su evaluación sobre la medida cautelar, se refiere correctamente a solo verosimilitud de derecho, un estándar muy por debajo del de certeza (más allá de toda duda razonable) que aplica en este procedimiento sancionador. Y, aun así, con los mismos medios probatorios que alega la resolución de imputación de cargos, el TSC concluye que esos mismos medios probatorios son insuficientes los medios probatorios evaluados para cumplir el referido requisito de verosimilitud.
- (iii) Ha quedado en evidencia que la ST-CCO no ha probado la supuesta existencia de un esquema de incentivos para la contratación de servicios en la vía pública mediante el uso del aplicativo "Claro Ventas", con lo cual no se ha acreditado la existencia de una supuesta conducta ilícita.
- (iv) El TSC ha sido claro respecto a que en este caso no existe evidencia que demuestre la existencia de una intencionalidad de diseñar una estrategia para promover o fomentar la venta ambulatoria en contravención a las Condiciones de Uso; y, no se habría acreditado de manera alguna la causalidad entre la supuesta conducta y el alegado daño que ello generaría respecto de Telefónica.
- (v) Con relación al punto referido a la intencionalidad que debiera estar detrás de una estrategia desleal, el TSC habría determinado que los medios probatorios que obran en el expediente no permiten acreditar de manera alguna que exista una supuesta "estrategia" conformada por supuestos actos empresariales desleales conducentes a incentivar la venta itinerante de líneas móviles, en tanto -entre otros- no se observa en ellos un factor de conexidad ni intencionalidad.



- (vi) Por otro lado, respecto a la causalidad que debiera existir entre la supuesta conducta desleal y el alegado daño concurrencial, el TSC determinó también que no existe evidencia que acredite el nexo causal entre la inexistente conducta atribuida y el supuesto daño concurrencial real o potencial.

#### **IV.2.15. Sobre el despliegue de una estrategia para la promoción de venta ambulatoria que se ha imputado**

- (i) De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, una “estrategia” implica “un conjunto de reglas que buscan una decisión óptima” o consecución de una finalidad específica. En otras palabras, se puede entender como estrategia a la “determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas”.
- (ii) En esa misma línea, en la Resolución N° 005-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023, mediante la cual el TSC revocó la medida cautelar, el órgano resolutorio de segunda instancia indicó claramente que para sustentar una supuesta estrategia desleal tiene que realizarse un análisis de intencionalidad, entendida ésta como la determinación sobre la existencia o no de una decisión estratégica empresarial para conseguir un fin particular.
- (iii) El propio TSC ha podido corroborar que en el presente caso no se puede comprobar una “estrategia” dado que no existe prueba alguna o siquiera indicio de un despliegue de acciones sistemáticas y organizadas con la exclusiva finalidad de promover la venta de líneas móviles en la vía pública.
- (iv) El hallazgo de indicios sobre hechos aislados que se limitan a la constatación de supuestas ventas ambulatorias, no puede ser considerado como sustento suficiente de una presunta estrategia desleal; para ello se requiere representatividad suficiente que permita concluir fehacientemente que un actuar determinado sería en realidad un modo generalizado de comportamiento, así como acreditar que existe una articulación y organización detrás de las conductas verificadas que desde el inicio haya estado dirigida a lograr su objetivo (en este caso, la supuesta promoción de la venta itinerante).

#### **IV.2.16. Con relación al diseño de incentivos económicos para promover la venta ambulatoria que se ha imputado**

- (i) El esquema de incentivos implementado por América Móvil es directo y usual, siendo que, ante mayor cantidad de contrataciones de servicios, mayor retribución para los vendedores. Así, no se han establecido mayores beneficios ni ningún tipo de incentivo económico especialmente diseñado para que las contrataciones en la vía pública incrementen.
- (ii) No existe medio probatorio en el expediente que acredite que alguno de los programas de incentivos tenía por finalidad promover la venta ambulatoria. Lo único que está acreditado es que existen incentivos -entre otros- para los “multimarcas”, respecto de quienes no es válido asumir que sean sinónimo de vendedores ambulantes (tal como el Informe Final de Instrucción reconoce). Por lo tanto, los incentivos, beneficios y promociones que ha implementado, constituyen prácticas comerciales lícitas y utilizadas por todas las empresas del sector para fomentar la productividad.



- (iii) La ST-CCO se ha visto forzada a modificar su hipótesis. Así, en el Informe Final de Instrucción indica que no se cuestionan los incentivos en sí mismos, sino que estos se utilicen para promover la venta ambulatoria. En particular, la ST-CCO ha buscado argumentar la inacción o “pasividad” como supuesta forma de “promover” las ventas ambulatorias. Es decir, ante la falta de un incentivo económico directo por cada venta ambulatoria (como sostenía inicialmente), ahora la conducta que se buscaría sancionar es la omisión de acción ante ventas presuntamente ambulatorias.
- (iv) La ST-CCO sostiene erradamente que el pago por dichas ventas presuntamente realizadas por una vía ilícita y la no sanción hacia los vendedores, sustentarían un actuar malicioso que responde a una estrategia específicamente diseñada para promover la venta ambulatoria. No obstante, para alimentar dicha tesis, la ST-CCO asume que se tendría conocimiento de que la venta fue irregular, cuando en realidad: (i) se trataría de presuntas ventas identificadas en actas de Telefónica que no abrían sido oportunamente puestas en su conocimiento; y, (ii) en actas que corresponden a investigaciones que aún no concluyen con pronunciamientos que declaren la configuración de una conducta infractora.
- (v) En el Informe Final de Instrucción se indica que, si bien los “multimarcas” no son sinónimo de venta ambulatoria, estos sí recibirían incentivos económicos y realizarían venta ambulatoria en razón de las supuestas ventas en la vía pública identificadas presuntamente en diecinueve (19) “multimarcas”. Sin embargo, no existe sustento alguno para extrapolar la muestra a la totalidad de “multimarcas”; más aún, cuando el número de ventas ambulatorias en un año que sirven de sustento al caso (supuestamente 89), implica un porcentaje que no resulta representativo del total de venta de líneas móviles realizadas por el canal presencial, e incluso los diecinueve (19) “multimarcas” que estarían involucrados representan aproximadamente 0,2% de los puntos de venta de “multimarcas” registrados en el primer trimestre del 2023.

#### **IV.2.17. Respecto a que el Informe Final de Instrucción resta valor injustificadamente a los elementos incompatibles con la existencia de la estrategia imputada**

- (i) La ST-CCO no ha valorado correctamente las medidas de seguridad que América Móvil ha implementado, además ha decidido desvirtuar e ignorar todo aquel acto que haya sido ejecutado para garantizar el cumplimiento de las Normas de Condiciones de Uso, en tanto no sería compatible con su hipótesis de una supuesta estrategia desleal seguida por América Móvil.
- (ii) El argumento que ha sostenido la ST-CCO para restar valor a las acciones adoptadas es que éstas buscarían “aparentar legalidad”. Es decir, hay una ilegal presunción de ilicitud. Concretamente, la ST-CCO decidió no dar valor probatorio a los contratos de distribución que cuentan con las cláusulas necesarias para que los distribuidores autorizados cumplan con la normativa vigente. A modo de muestra, mediante Carta N° DMR/CE/N°1329/23 del 11 de mayo del 2023, se cumplió con absolver el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO y presentó los Contratos de Servicios Comerciales suscritos con dos (2) Distribuidores Autorizados, siendo que en dichos contratos se establece que el distribuidor autorizado debe cumplir con la normativa vigente.

- (iii) Otro ejemplo de actuar diligente es el sucesivo envío de comunicados comerciales dirigidos a los distribuidores autorizados de América Móvil, indicando y recordando la prohibición de vender en la vía pública. Esta prohibición es recordada mediante comunicados comerciales dirigidos a la fuerza de venta desde el año 2019 y de manera periódica; esto es, cada cuarenta y cinco (45) días desde el 2022 y cada quince (15) días desde enero del año 2023.
- (iv) Los comunicados brindan una instrucción lo suficientemente clara, precisa y suficiente, a efectos de que la contratación de los servicios públicos móviles por parte de los distribuidores autorizados sea realizada únicamente a través de puntos de venta habilitados y ubicados en una dirección específica, precisando, además, que los mismos no pueden llevarse a cabo en zonas de vía pública o cualquier otra distinta de aquellas formalmente reportadas al Osiptel con identificación de su dirección.

#### IV.2.18. Sobre del cálculo de la propuesta de sanción contenida en el Informe final de Instrucción y de la medida correctiva

- **La presunta conducta imputada no califica como muy grave**
  - El hecho de que se haya identificado supuestos indicios de entre una (1) y tres (3) ventas ambulatorias en algunos departamentos en un lapso de aproximadamente un año, no resulta suficiente para señalar de una manera concluyente que la conducta tiene alcance nacional; más aún, cuando dichas cifras incluyen indicios correspondientes a periodos posteriores al inicio del procedimiento, esto es, al 18 de mayo de 2023, en la cual se emite la resolución de imputación de cargos. Por ejemplo, todas las cinco (5) presuntas ventas ambulatorias identificadas en La Libertad, las dos (2) presuntas ventas ambulatorias identificadas en Tumbes, así como la única presunta venta ambulatoria de Huancavelica y San Martín, son posteriores al inicio del procedimiento y, por ende, no corresponden ser consideradas.
  - Si bien tendría como cuota de mercado, un porcentaje superior al 25% de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) a diciembre de 2023, este no es un porcentaje mayoritario que puede justificar la calificación de su conducta *per se* cómo muy grave.
  - La supuesta duración de la conducta imputada resulta arbitraria e inconsistente con los medios probatorios que obran en el expediente, ello en virtud de las medidas de seguridad implementadas progresivamente, como el bloqueo de vendedores, la implementación de *black list* de vendedores y la implementación de un programa de cliente incógnito, debido a que, referidas medidas volverían insostenible en el tiempo la estrategia desleal imputada.
  - En el Informe de Final Instrucción no se ha considerado el criterio para la determinación de la gravedad de la presunta infracción previsto en el artículo 53 de la LRCO consistente en el efecto del acto de competencia desleal sobre los competidores. Este criterio resulta relevante a la luz de los cambios en la imputación realizados por la ST-CCO, pues si bien inicialmente se sostenía la configuración de un daño significativo a Telefónica que le habría generado la pérdida de liderazgo en la venta de líneas móviles, dicha hipótesis ha sido totalmente descartada en el Informe de Final de Instrucción, siendo que en éste

se indica que el daño sería en realidad potencial y que podría haber afectado supuestamente al 0,8% del mercado (conformado por los OMV).

- **El cálculo del beneficio ilícito carece de sustento técnico y resulta excesivo**

- Se asume -sin mayor explicación ni sustento probatorio- que América Móvil debe haber realizado ventas ambulatorias en la misma magnitud que Telefónica y, por ende, debió haber bloqueado un porcentaje similar de vendedores, que en el caso de Telefónica fue de 23,1% de su fuerza de ventas bloqueada por realizar ventas en la vía pública, mientras que para América Móvil se consideró un 21,7% debido a que, fue ajustado por su cuota de mercado a diciembre de 2023 y además a este porcentaje se le restó el 1,8% que representó a la fuerza de ventas efectivamente bloqueada por América Móvil, obteniendo finalmente un 19,98% de la fuerza de ventas que debió ser bloqueada, según la ST-CCO por realizar ventas en la vía pública.
- En el Informe Final de Instrucción se calculó la cantidad de vendedores que habría vendido chips de manera itinerante durante el 2023. Para dichos efectos, se aplicó el porcentaje de vendedores que supuestamente deberían haber sido bloqueados y no lo fueron (19,98%), a un universo de vendedores en promedio durante el 2023, obteniendo una cifra total de vendedores que habrían realizado ventas en la vía pública durante el 2023 y no habrían sido bloqueados.
- En el Informe Final de Instrucción se calculó la cantidad de líneas prepago activadas en promedio por cada vendedor de forma mensual durante el 2023. Para ello, se dividió la cantidad de líneas prepago contratadas a marzo de 2023 entre la cantidad de vendedores registrados a marzo de 2023 en el aplicativo Claro Ventas.
- En el Informe Final de Instrucción se calculó la cantidad de líneas móviles prepago contratadas al mes por todos los vendedores que supuestamente debieron ser bloqueados y no lo fueron, multiplicando la cantidad vendedores que habrían realizado ventas ambulatorias durante el 2023, por las líneas prepago contratadas de forma mensual (esto es, asumiendo que la totalidad de líneas prepago que habrían sido activadas por dichos vendedores debieron haber sido ventas ambulatorias). Además, a referida cantidad de líneas se le multiplicó por el ingreso promedio mensual por línea móvil prepago, obteniendo como resultado el ingreso ilícito mensual.
- En función a lo descrito, el beneficio ilícito por la presunta infracción imputada resulta excesivamente sobredimensionado, debido a que, i) la encuesta que se utiliza como sustento del ingreso por línea prepago está referida al año 2022 y no al periodo de la conducta imputada, ii) resulta inexplicable que Telefónica sea el referente del porcentaje de vendedores que América Móvil debería haber bloqueado, iii) existe una extrapolación injustificada al considerarse que todas las ventas realizadas por un vendedor durante los once (11) meses de duración de la presunta conducta serían ilícitas, únicamente porque en una oportunidad se identificó que habría realizado una venta ambulatoria y iv) existen errores en las cifras empleadas respecto al promedio de vendedores registrados durante el 2023 en el aplicativo Claro Ventas.

- **La probabilidad de detección debería ser alta**
  - En el Informe Final de Instrucción se ha considerado una probabilidad de detección media (con un valor de 0,5) debido a que se cumplirían dos (2) de los tres (3) criterios establecidos para dicho nivel de detección. No obstante, dicha calificación no refleja las particularidades del caso. Por ejemplo, el Criterio 2 referido a la “disponibilidad de la información” debe ser alto, pues esta ha sido directamente proporcionada principalmente por América Móvil y la DFI del Osiptel, e incluso obtenida de fuentes públicas de información. Asimismo, cabe mencionar que -contrariamente a lo señalado en el Informe Final de Instrucción- el que se haya pedido la confidencialidad de la información requerida no implica que sea de difícil acceso, pues bastó un requerimiento de información para conocerla.
  - Respecto del Criterio 3 referido al “requerimiento de acciones de supervisión y/o fiscalizaciones”, no se requería de supervisiones o fiscalizaciones por parte de la ST-CCO, pues el órgano instructor obtuvo la información principalmente de acciones de fiscalización realizadas por otra Dirección, así como de datos proporcionados por Telefónica. Por lo tanto, este criterio también debería ser alto.
- **La medida correctiva recomendada carece de razonabilidad**
  - En el Informe Final de Instrucción se recomienda como medida correctiva que se deshabilite el uso de su aplicativo “Claro Ventas” para la activación de servicios móviles en canales no autorizados, siendo que de dicha manera se imposibilitan las activaciones en la vía pública”.
  - Si la conducta infractora supuestamente consistiría en el despliegue de una estrategia maliciosa para promover la venta ambulatoria, no se comprende el motivo de que la medida correctiva no hace mención alguna al cese de esta supuesta estrategia o la necesidad de implementar medidas en “Claro Ventas” que garanticen el cumplimiento de las Normas de Condiciones de Uso.
  - La medida correctiva recomendada no menciona algún aspecto técnico respecto a cómo se implementaría el sistema del aplicativo de ventas masivo a algunos operadores móviles, menos a Telefónica. Así, se considera que, sin lineamientos claros, una medida de este tipo no podría ser viable material ni técnicamente.
  - En tanto la ST-CCO no ha iniciado procedimiento sancionador contra Telefónica por las ventas ambulatorias que se ha corroborado que realiza, este sería el único operador a quien no se ordenaría la medida correctiva recomendada. Por ende, esta operadora sería la única que no tendría que incurrir en los altos costos que pueden significar los distintos desarrollos tecnológicos requeridos.

## V. MARCO JURÍDICO APLICABLE

### V.1. Economía social de mercado y libre iniciativa privada

124. El artículo 58 de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución), garantiza el principio de la libre iniciativa privada, manifestando que el modelo económico que rige en el país es el de economía social de mercado, bajo





el cual el Estado orienta el desarrollo del país y actúa en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, servicios públicos, entre otros<sup>25</sup>.

125. El referido principio constitucional de la libre iniciativa privada se encuentra directamente vinculado con lo establecido en el inciso 17) del artículo 2 de dicho texto normativo<sup>26</sup>, el cual establece el derecho fundamental de toda persona natural o jurídica a participar en la vida económica de la Nación; lo que según el Tribunal Constitucional implica emprender y desarrollar con autonomía plena, la actividad económica de su preferencia, afectando o destinando bienes de cualquier tipo a la producción y al intercambio económico con la finalidad de obtener un beneficio o ganancia material<sup>27</sup>.
126. En ese orden de ideas, una manifestación del principio de la libre iniciativa privada, se ve reflejada en lo dispuesto por el artículo 59 de la Constitución, el cual establece que el Estado garantiza, entre otras libertades patrimoniales contenidas en el régimen económico, la libertad de empresa, comercio e industria<sup>28</sup>.
127. De esta manera, la incorporación del principio de libre iniciativa privada y los derechos derivados de este implican el reconocimiento de que la economía peruana está regida por la asignación libre de recursos vía los mercados, conservando el Estado solo una función residual o subsidiaria. Es por ello que, conforme lo señala el Tribunal Constitucional, el ordenamiento protege la libre iniciativa privada contra la injerencia de los poderes públicos, respecto a lo que se considera como “privativo” de la autodeterminación de los particulares<sup>29</sup>.
128. Sin embargo, tal como también lo ha reconocido el máximo intérprete de la Constitución, la iniciativa privada puede desplegarse libremente en tanto no colisione los intereses generales de la comunidad, los cuales se encuentran resguardados por una pluralidad de normas adscritas al ordenamiento jurídico, esto es, la Constitución, los tratados internacionales y las leyes sobre la materia<sup>30</sup>.

25

**Constitución Política del Perú**

*“Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.”*

26

**Constitución Política del Perú**

*“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)*

*17. A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. Los ciudadanos tienen, conforme a ley, los derechos de elección, de remoción o revocación de autoridades, de iniciativa legislativa y de referéndum”.*

27

Ver sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente N° STC 0008-2003-AI/TC. Asunto: Acción de inconstitucionalidad interpuesta por Don Roberto Nesta Brero, en representación de 5, 728 ciudadanos, contra el artículo 4° del Decreto de Urgencia N° 140-2001

28

**Constitución Política del Perú**

*“Artículo 59.- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.”*

29

Ver sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente N° STC 0008-2003-AI/TC. Asunto: Acción de inconstitucionalidad interpuesta por Don Roberto Nesta Brero, en representación de 5, 728 ciudadanos, contra el artículo 4° del Decreto de Urgencia N° 140-2001.

30

Ver sentencia del 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente N° STC 0008-2003-AI/TC. Asunto: Acción de inconstitucionalidad interpuesta por Don Roberto Nesta Brero, en representación de 5, 728 ciudadanos, contra el artículo 4° del Decreto de Urgencia N° 140-2001.





129. En esa línea de ideas, el máximo intérprete de la Carta Magna, en la sentencia recaída en el Expediente 00007-2020-PI/TC, señaló el rol promotor del Estado con relación a la libre iniciativa privada en la Economía Social de Mercado, en los siguientes términos:

*“37. Por ello, se afirma que, en un sistema de competencia donde concurre la libre iniciativa privada, son los propios individuos quienes premian a aquellos que puedan satisfacer de mejor manera sus necesidades. En este intercambio ambas partes se benefician.*

*38. Así, pues, en una economía social de mercado, **al Estado le corresponde crear las condiciones para que las actividades económicas privadas se desarrollen de manera libre y competitiva**, procurándoles un marco para su desarrollo eficiente, que **redunde en mejores productos ofertados a precios competitivos para los consumidores y usuarios** (Sentencia 00048-2004-PI/TC, fundamento 12)”. (Énfasis y subrayado agregado).*

130. Asimismo, el Tribunal Constitucional reconoce, en la sentencia recaída en el Expediente 00034-2004-PI/TC, la necesidad de conciliar el principio de libre iniciativa con otros bienes jurídicos constitucionalmente protegidos:

*“15. De la misma manera, es importante puntualizar que no cualquier intervención estatal en la vida económica de los particulares puede resultar justificada; sino sólo lo será aquella que, sustentándose en los principios que informan la denominada “Constitución Económica” y específicamente el régimen de la economía social de mercado, **resulte necesaria, imprescindible y adecuada para los fines que se desea alcanzar en beneficio de la sociedad**. Se trata, en resumidas cuentas, de conciliar **dos principios constitucionales elementales: libertad (económica) e igualdad (de participación en los beneficios del mercado)**”. (Énfasis y subrayado agregado).*

131. En tal sentido, en el marco del modelo de economía social de mercado que garantiza la libertad de empresa, corresponde al Estado proteger al mercado y la competencia como elementos que buscan preservar los intereses de los consumidores, empleadores y trabajadores, así como del propio sistema económico, lo que permite al mismo tiempo desarrollar mayores niveles de bienestar social.

## V.2. Régimen jurídico de los servicios públicos de telecomunicaciones

132. De acuerdo con lo dispuesto en artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley de las Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC<sup>31</sup> (en adelante, el TUO de la Ley de Telecomunicaciones), serán considerados como servicios públicos de telecomunicaciones, aquellos que son declarados como tales en el Reglamento de la citada Ley, los cuales deberán estar a disposición del público en general y cuya utilización se efectúe a cambio del pago de una contraprestación.
133. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones<sup>32</sup>, la actividad del sector de telecomunicaciones debe desarrollarse en el marco de la libre competencia, fomentada por el Estado.

<sup>31</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley de las Telecomunicaciones**

*“Artículo 40.- Serán considerados servicios públicos de telecomunicaciones aquellos servicios declarados como tales en el reglamento de esta Ley, que estén a disposición del público en general y cuya utilización se efectúe a cambio del pago de una contraprestación. Su prestación será normada por la presente Ley y podrá ser reglamentada cuando por las características del servicio ello fuere necesario”.*

<sup>32</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley de las Telecomunicaciones**

*“Artículo 6.- El Estado fomenta la libre competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, regula el mercado de forma que se asegure su normal desenvolvimiento, se controle los efectos de situaciones de monopolio, se evite prácticas y acuerdos restrictivos derivados de la posición dominante de una empresa o empresas en el mercado. Igualmente, el Estado fomenta la participación de los usuarios de servidores de telecomunicaciones, en el establecimiento de tarifas y en la prestación y el control de estos servicios.”*



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

134. Cuando un servicio es calificado como servicio público, su prestación no está sujeta a las mismas reglas y estándares que aquellos que no ostentan la mencionada categoría. En el caso de los servicios públicos, el Estado tiene un régimen de actuación diferente, en el que, según el máximo intérprete de la Constitución, tiene la obligación de garantizar a los usuarios el acceso y prestación efectiva, continua, suficiente, de calidad y sin discriminación<sup>33</sup>. Asimismo, ha señalado que cualquier controversia que involucre a empresas proveedoras, la solución dada a dicha disputa debe estar enfocada, también, en la defensa o protección de los intereses de los usuarios<sup>34</sup>, lo cual se condice con el artículo 65 de la Constitución que establece que el Estado defiende el interés de los usuarios<sup>35</sup>.
135. En esa línea de ideas, se desprende que la contratación de un servicio público de telecomunicaciones es un acto jurídico celebrado entre el abonado y la empresa operadora, siendo que esta última presta el servicio en virtud de la concesión otorgada por el Estado, de acuerdo a lo previsto en el artículo 10 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones<sup>36</sup>. Por su parte, el Estado, como titular de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, deberá garantizar la adecuada prestación de los servicios a los usuarios, promoviendo la libre y leal competencia entre los operadores, materializándose su intervención mediante la reglamentación y supervisión de la actividad.
136. Así, mediante el Decreto Legislativo N° 1338, publicado el 5 de enero de 2017, se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, Ley del RENTSEGE) y con Decreto Supremo 007-2019-IN, se aprobó su vigente Reglamento, que contempla el sistema de identificación biométrica de huella dactilar para los abonados<sup>37</sup>, el rol que el Osipitel debe desplegar para garantizar su cumplimiento<sup>38</sup>, y las obligaciones de las empresas operadoras<sup>39</sup>.

<sup>33</sup> Ver sentencia del 17 de enero de 2005, recaída en el Expediente 3315-2004-AA/TC. Asunto: Recurso extraordinario interpuesto por Agua Pura Rovic S.A.C. contra la sentencia emitida por la Cuarta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 462, su fecha 16 de marzo de 2004, que declara improcedente la acción de amparo de autos.

<sup>34</sup> *"20. Este Colegiado considera que aunque suele ser común que muchos de los problemas vinculados a la defensa de los derechos constitucionales de naturaleza económica sean enfocados únicamente desde la óptica de quienes corporativamente o en calidad de empresas ofertantes de bienes o servicios participan en el mercado, resulta bastante cuestionable que tan arraigada orientación desemboque en una posición donde la perspectivas de los consumidores o usuarios resulten minimizadas o simplemente ignoradas. Es inobjetable que por mandato de los artículos 3° y 43° de la Constitución se consagra la existencia de un Estado social y democrático de Derecho, en donde los componentes de participación en búsqueda del bienestar general y el equilibrio ponderado de los agentes económicos no pueden ser ignorados. De ahí que, si los destinatarios finales de los bienes y servicios que proveen las empresas son inobjetablemente los consumidores, las controversias generadas entre ellas y que incidan en dichos protagonistas, deben ser enfocadas en dirección a la defensa o protección que la propia norma fundamental se encarga de reconocer".*

<sup>35</sup> **Constitución de 1993**

*"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>36</sup> **TUO de la Ley de Telecomunicaciones**

*"Artículo 10.- Se considera servicios portadores a aquellos servicios de telecomunicaciones que proporcionan la capacidad necesaria para el transporte de señales que permiten la prestación de servicios finales, de difusión y de valor añadido. Estos servicios pueden ser desarrollados tanto por empresas privadas como por empresas conformantes de la actividad empresarial del Estado y requerirán de concesión expresa para su ejercicio".*

<sup>37</sup> **Reglamento de la Ley del RENTSEGE**

*"Artículo 38.- Sistema de identificación biométrica de huella dactilar"*



137. En el artículo 37 del referido Reglamento de la Ley del RENTSEEG estableció lo siguiente:

**“Artículo 37.- Responsabilidad en el proceso de contratación**

37.1. Las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio público móvil que provean, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.  
(...)”.

138. Es decir, desde el año 2019 se encontraba establecida la responsabilidad de las empresas operadoras respecto de la identificación y registro de sus abonados.

139. Respecto de los alcances de dicha responsabilidad de las empresas operadoras, el 12 de abril de 2022 se publicó la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL que modificó la Norma de las Condiciones de Uso<sup>40</sup>, que regula distintos aspectos de la relación entre los usuarios y las operadoras, mediante la cual se estableció lo siguiente:

**“2.8. Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales**

La empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.

(...)

La contratación del servicio público móvil se realiza en: i) los centros de atención, ii) en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTel, iii) mediante el canal telefónico, iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o vi) excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las siguientes disposiciones.

(...)

2. La persona natural, nacional o extranjera, que interviene en cada contratación del servicio, sea el personal del centro de atención, punto de venta o feria itinerante, valida su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos de RENIEC o una

38.1. Para efectos de la contratación de los servicios públicos móviles, las empresas operadoras verifican la identidad de sus abonados utilizando, sin efectuar cobro alguno al abonado, el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

38.2. El sistema de identificación biométrica de huella dactilar es el sistema utilizado para identificar a una persona a partir de la característica anatómica de su huella dactilar por medio de un dispositivo analizador que permite validar la información con la base de datos del RENIEC. Las empresas operadoras quedan prohibidas de almacenar y guardar la consulta de la huella dactilar, salvo por consentimiento expreso del abonado, conforme a la legislación en materia de datos personales.

38.3. Las empresas operadoras implementan el sistema de verificación biométrica de huella dactilar en sus centros de atención y distribuidores autorizados por ellas.

38.4. Cuando la validación de identidad en contratación del servicio móvil se realice bajo el sistema biométrico de huella dactilar, no es necesario exigir la exhibición y copia del Documento Nacional de Identidad”.

38 **Reglamento de la Ley del RENTSEEG**

**“Artículo 27.- Atribuciones del OSIPTel**

**El OSIPTel tiene las siguientes atribuciones:**

a) Implementar y administrar el RENTSEEG. El OSIPTel puede designar a un tercero para la implementación y administración de dicho registro.

b) Requerir información a las entidades públicas o privadas para la incorporación de equipos terminales móviles en la Lista Blanca o Lista Negra, de conformidad con el presente Reglamento.

c) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas a las empresas operadoras en la Ley y el presente Reglamento, en el marco de sus competencias.

d) Requerir a las empresas operadoras la remisión de mensajes de advertencia a los abonados o usuarios y el bloqueo y/o suspensión del servicio de los IMEI de los equipos terminales móviles detectados como alterados o que no se encuentren en la Lista Blanca, según sea el caso.

e) Fiscalizar y sancionar a las empresas operadoras por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley y el presente Reglamento”.

- 39 Confróntese con el artículo 32 del Reglamento de la Ley del RENTSEEG.

- 40 De acuerdo con el antepenúltimo párrafo del considerando de la Resolución 172-2022-CD/OSIPTel, esta resolución sistematizó y consolidó las disposiciones normativas de las Condiciones de Uso bajo una nueva estructura exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales que faciliten su difusión y conocimiento, sin incorporar modificaciones que afecten el sentido o alcances de los textos originales.





*base de datos alterna, previo a cada contratación. Esta disposición también aplica para el personal que realiza entrega a domicilio (delivery) del SIM Card y participa en el proceso de contratación y activación del servicio”.*

140. La fundamentación de la citada norma modificatoria, contenida en su Exposición de Motivos y en el Informe 043-2022-DAPU señala lo siguiente:

- El objetivo de la modificación normativa fue incluir obligaciones adicionales a las empresas operadoras que permita disminuir la vulnerabilidad de las contrataciones y las reposiciones de SIM Card, garantizando de esta manera una adecuada información, contratación y provisión del servicio<sup>41</sup>.
- La intervención regulatoria se justificó en que el Osiptel detectó que determinadas prácticas comerciales desplegadas por las operadoras han generado un número preocupante de contrataciones de servicios móviles no solicitados por los usuarios, así como suplantaciones de la titularidad del servicio.
- Estos problemas tendrían como causa principal la realización de contrataciones de manera ambulatoria en la vía pública que no brindan las medidas de seguridad necesarias<sup>42</sup> y que se realizaban sin ningún tipo de control o supervisión<sup>43</sup>.
- En virtud de dicha problemática el regulador optó por la prohibición efectiva de la venta ambulatoria<sup>44</sup>.
- Concretamente, se tuvo los siguientes objetivos regulatorios:
  - (i) Prevenir que las empresas operadoras aprueben solicitudes de trámites presentadas sin el consentimiento de los usuarios o abonados, mediante falsos representantes o verificaciones biométricas fraudulentas.
  - (ii) Incrementar los niveles de comunicación entre las empresas operadoras y el abonado o usuario cuando se presentan solicitudes de contratación, reposición de SIM Card o cambio de titularidad, con el objetivo de lograr una identificación temprana de intentos de fraude.
  - (iii) Promover que la contratación, activación y reposición de la SIM Card se realice en canales de comercialización que garanticen a los usuarios niveles adecuados de seguridad frente a los intentos de robo de datos personales.

141. Las modificaciones introducidas por el artículo 11-D de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, actual numeral 2.8 del Anexo 5 de Norma de las Condiciones de Uso, inicialmente entrarían en vigencia a los cinco meses de su publicación, conforme lo dispuso la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución

<sup>41</sup> Véase la página 2 de la Exposición de Motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

<sup>42</sup> Véase la página 1 de la Exposición de motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

<sup>43</sup> Véase la página 5 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.

<sup>44</sup> Véase la página 7 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.



072-2022-CD/OSIPTEL<sup>45</sup>. Sin embargo, mediante el artículo primero de la Resolución 144-2022-CD/OSIPTEL<sup>46</sup>, se extendió por cuatro meses el plazo de entrada en vigencia; es decir, **el 12 de enero de 2023**.

142. Posteriormente, el Decreto Legislativo N° 1596, publicado el **17 de diciembre de 2023**, incorporó el artículo 10 en la Ley del RENTSEGE, que incluyó en esta norma con rango legal la responsabilidad de las empresas operadoras en todo el proceso de comercialización y contratación, en los siguientes términos:

**“Artículo 10. Responsabilidades en el proceso de contratación**

*Las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles”.* (Énfasis agregado).

143. De esta manera, conforme al marco normativo vigente, precedentemente reseñado, si bien la empresa puede comercializar sus servicios a través de terceros, es su obligación establecer los mecanismos necesarios para velar porque dichos agentes económicos den cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Norma de Condiciones de Uso.
144. Asimismo, ante los usuarios y el organismo regulador, es la empresa concesionaria de los servicios públicos de telecomunicaciones el agente responsable del cumplimiento de la normativa vigente, por lo que no pueden invocar la falta de control de la cadena de distribución que ha decidido emplear, sino que deben adoptar las medidas correspondientes para que sus distribuidores y vendedores actúen en el marco del ordenamiento jurídico, en la medida que son responsables de todo el proceso de contratación de los servicios.

45

**Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL**

**“Disposiciones Complementarias Finales**

**Primera.- Vigencia**

*La única disposición complementaria transitoria entra en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*Los artículos 11, tercer párrafo del artículo 11-A, numeral 2, 3 y 5 del artículo 67-B, 71, 75-B, 121-B y tercer y noveno párrafo del artículo 128, así como el artículo tercero de la presente norma entran en vigencia en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de cinco (5) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

46

**Resolución 0144-2022-CD/OSIPTEL**

**“Disposiciones Complementarias Finales**

**Primera. - Vigencia**

*La única disposición complementaria transitoria entra en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*Los artículos 11, tercer párrafo del artículo 11-A, numeral 2, 3 y 5 del artículo 67-B, 71, 75-B, 121-B y tercer y noveno párrafo del artículo 128, así como el artículo tercero de la presente norma entran en vigencia en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*El artículo 11-A salvo el tercer párrafo, los numerales 6 y 7 del artículo 67-B, la única disposición complementaria derogatoria salvo lo referido a la contratación a través del canal telefónico y la tercera disposición complementaria transitoria de la presente norma entran en vigencia en el plazo de cinco (5) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de nueve (9) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.*

*Las empresas operadoras pueden aplicar las disposiciones establecidas en la presente norma previo a su entrada en vigencia”.*



### V.3. Con relación a los actos de competencia desleal

145. El artículo 1 de la LRCD establece lo siguiente:

**“Artículo 1.- Finalidad de la Ley.-**

*La presente Ley reprime todo acto o conducta de competencia desleal que tenga por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo”.*

146. En ese sentido, considerando que la finalidad señalada por la LRCD es la protección del “proceso competitivo”, en su Exposición de Motivos se le reconoce como el bien jurídico tutelado por la referida ley.
147. Conforme a ello, los actos de competencia desleal vulneran un interés general más allá del interés particular de un agente económico afectado por la conducta, por ello la LRCD tiene por objeto la protección del orden público económico y no así, la tutela de los intereses particulares de los agentes económicos en el mercado<sup>47</sup>.
148. El artículo 10 bis del Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial<sup>48</sup>, del cual Perú forma parte, considera que constituye acto de competencia desleal aquellos contrarios a los usos honestos en materia industrial o comercial.
149. Por su parte, los Lineamientos Generales del Osipitel para la Aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el ámbito de las telecomunicaciones, aprobados por Resolución del Tribunal de Solución de Controversias N° 00023-2023-TSC/OSIPTEL del 4 de diciembre de 2023<sup>49</sup> (en adelante, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osipitel), establecen que, para que una conducta configure una práctica desleal, debe cumplir los siguientes requisitos:

- i. Que exista una **conducta**: La norma utiliza también la expresión **acto**. La expresión “conducta”, es más amplia en tanto comprende una acción como de una omisión, es decir, ausencia de una actuación necesaria para no perjudicar ilícitamente a un adversario de mercado. Aunque una conducta desleal por omisión será de más rara ocurrencia en la práctica, no debe descartarse su eventual configuración<sup>50</sup>.
- ii. Que la conducta sea **contraria a la buena fe**: Entendida en su concepción objetiva a la buena fe como la actuación conforme a un paradigma o modelo de conducta, que generalmente se describe como aquella que en un grupo social determinado se estima como una conducta recta. En tal sentido, la competencia en base a mérito o eficiencia de las propias prestaciones, desde un punto de vista positivo, exige a los operadores económicos buscar el éxito en el mercado exclusivamente en base a las prestaciones

<sup>47</sup> En relación a la finalidad de la ley, la Exposición de Motivos de la LRCD, indica que “la protección del proceso competitivo implica la tutela de todos los agentes que intervienen en el mercado: los proveedores de bienes o servicios, los consumidores y el orden económico. En este sentido, el Decreto Legislativo se enmarca dentro del modelo social de represión de la competencia desleal, proclamado por las principales legislaciones sobre competencia desleal de raíz romano germánica e implica la protección, no solamente del interés de los concurrentes en el mercado, sino además, del interés de los consumidores y el orden público económico”.

<sup>48</sup> **CONVENIO DE PARÍS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**  
“Artículo 10bis [Competencia desleal]  
1) Los países de la Unión están obligados a asegurar a los nacionales de los países de la Unión una protección eficaz contra la competencia desleal.  
2) Constituye acto de competencia desleal todo acto de competencia contrario a los usos honestos en materia industrial o comercial”.

<sup>49</sup> Publicados el 16 de diciembre de 2023 en el diario oficial El Peruano, por Resolución de Tribunal de Solución de Controversias N° 00023-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 4 de diciembre de 2023.

<sup>50</sup> Inostriza Sáez, Mauricio. “El ilícito concurrencial general en la Ley N°20.169 sobre Competencia Desleal” Revista Ius Et Praxis, Año 23, N°1, 2017, pag. 28.



ofrecidas al público (lo que implica ofrecer la mejor y más atractiva combinación de producto o servicio, calidad, precio, condiciones de contratación y publicidad) y, desde el punto de vista negativo, exige abstenerse de desarrollar una competencia que tienda a restringir la libertad de decisión del consumidor, a obstaculizar al competidor, a aprovecharse del esfuerzo ajeno o a apropiarse ilegítimamente de las prestaciones de un tercero<sup>51</sup>

- iii. La **finalidad concurrencial**: Más que constituir un requisito es un presupuesto para su aplicación. En virtud de este presupuesto, y como se ha mencionado previamente, una conducta podrá tener la calificación de desleal sólo cuando el agente la realice con el objetivo de desarrollar una actividad económica en un determinado segmento competitivo del mercado. (Énfasis agregado)."

150. Conforme a los citados lineamientos, los actos de competencia desleal se configurarían cuando tienen por objetivo desarrollar una actividad económica en un segmento competitivo del mercado, mediante conductas de acción u omisión contrarias a la buena fe empresarial que exige la competencia en base al mérito o eficiencia de las propias prestaciones, buscando el éxito en el mercado a través de las prestaciones ofrecidas al público, absteniéndose de restringir la libertad de decisión del consumidor, obstaculizar al competidor o aprovecharse o apropiarse del esfuerzo ajeno.

151. Asimismo, considerando el principio de culpabilidad recogido en el artículo 248<sup>52</sup> del TUO de la LPAG, cabe precisar que el artículo 7 de la LRCD<sup>53</sup> dispone lo siguiente:

**"Artículo 7.- Condición de ilicitud.-**

7.1.- La determinación de la existencia de un acto de competencia desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización.

7.2.- Tampoco será necesario acreditar que dicho acto genere un daño efectivo en perjuicio de otro concurrente, los consumidores o el orden público económico, bastando constatar que la generación de dicho daño sea potencial". (Énfasis agregado).

152. En ese sentido, para determinar la existencia de un acto de competencia desleal conforme a los requisitos antes señalados, la ley no exige que se demuestre la conciencia o voluntad sobre su realización, ni tampoco que dicho acto haya generado un daño efectivo en perjuicio de otros concurrentes en el mercado, los consumidores o el orden público, bastando que se constate un daño potencial.

#### V.4. Con relación a los actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general

153. El artículo 6 de la LRCD recoge la denominada cláusula general prohibitiva de competencia desleal, en los siguientes términos:

<sup>51</sup> Íbidem. Pág. 33.

<sup>52</sup> TUO de la LPAG

**"Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**10. Culpabilidad.** - La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva. (...)"

<sup>53</sup> LRCD

**"Artículo 7.- Condición de ilicitud. -**

7.1.- La determinación de la existencia de un acto de competencia desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización.

7.2.- Tampoco será necesario acreditar que dicho acto genere un daño efectivo en perjuicio de otro concurrente, los consumidores o el orden público económico, bastando constatar que la generación de dicho daño sea potencial".



**“Artículo 6.- Cláusula general. -**

6.1.- *Están prohibidos y serán sancionados los actos de competencia desleal, cualquiera sea la forma que adopten y cualquiera sea el medio que permita su realización, incluida la actividad publicitaria, sin importar el sector de la actividad económica en la que se manifiesten.*

6.2.- *Un acto de competencia desleal es aquél que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe empresarial que deben orientar la concurrencia en una economía social de mercado”.*

154. Conforme a lo dispuesto en la citada disposición legal, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osipitel, establecen que *“La cláusula general de la Ley de Competencia Desleal prohíbe los actos desleales que sean objetivamente contrarios a la buena fe empresarial, principio que debe orientar la concurrencia de los agentes en una economía social de mercado, independientemente de la forma que adopten, el medio que permita su realización, o el sector económico en que se manifiesten”.*
155. Asimismo, conforme lo señalan la Exposición de Motivos de la LRCD<sup>54</sup> y los Lineamientos de Competencia Desleal del Osipitel, las conductas descritas expresamente en el Capítulo II de la LRCD, constituyen un listado enunciativo de actos de competencia desleal más frecuentes y de mayor incidencia; mientras que la cláusula general establecida en el artículo 6 es por sí misma el tipo infractor que identifica aquellos actos que por su novedad o por sus singulares características, no se encuentran previstos expresamente en el listado enunciativo y que, de lo contrario, quedarían impunes, pese a constituir actos que, conforme a la ley en cuestión, serían calificados como desleales.
156. Aunado a ello, la jurisprudencia tanto del Indecopi como del Osipitel<sup>55</sup> ha determinado que la cláusula general constituye una figura de aplicación residual, en tanto no exista un supuesto específico comprendido dentro del catálogo de supuestos más comunes enunciados en la LRCD, por lo que su aplicación debe reservarse a aquel escenario en que la conducta denunciada tenga características propias y atípicas que no se asemejen a alguna de las figuras infractoras enunciadas en el Capítulo II de la norma.
157. Cabe destacar que la doctrina especializada<sup>56</sup> ha reconocido la importancia de la tarea de la jurisprudencia para la determinación de los límites en la aplicación de la cláusula general, en tanto que a nivel nacional y comparado no se ha visto posible que la legislación describa de forma concisa y precisa el conjunto de reglas que constituye el Derecho de la competencia desleal.
158. Así, en el ámbito de la jurisprudencia administrativa, relacionada a la aplicación de la cláusula general:

<sup>54</sup> Exposición de Motivos de la LRCD, p. 13.

<sup>55</sup> Este criterio ha sido desarrollado en basta jurisprudencia del Indecopi, a manera de ejemplo, pueden revisarse los siguientes documentos: i) Resolución N° 2976-2012/SC1-INDECOPI del 25 de octubre de 2012, recaída bajo Expediente N° 215-2011/CCD, emitida en el marco del procedimiento seguido entre Bembo S.A.C contra Compañía Nacional de Chocolates del Perú; ii) Resolución N° 3156-2012/SDC-INDECOPI de fecha 19 de noviembre de 2012, recaída bajo Expediente N°121-2011/CCD, emitida en el marco del procedimiento seguido entre Cemex Perú S.A. y Justino Atencio Gutiérrez; y, iii) Resolución N° 434-2014/SDC-INDECOPI de fecha 28 de marzo de 2014, recaída bajo Expediente N° 015-2012/CCD, emitida en el marco del procedimiento seguido por Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza S.A.C. contra Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión S.A.C.

<sup>56</sup> Guillermo Cabanellas de las Cuevas, Pablo Palazzi, Andrés Sánchez y Diego Serebrinsky, Derecho de la Competencia Desleal (Buenos Aires: Editorial Heliasta S.R.L, 2014) Pgs. 229 y 230.

- La Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (en adelante, la SDC del Tribunal del Indecopi), ha señalado que una conducta resultará sancionable como infracción individual a la cláusula general cuando represente una actuación obstruccionista en el mercado, esto es, cuando ésta dificulte o entorpezca indebidamente el normal desarrollo de las actividades que un competidor pueda desarrollar en el mercado para satisfacer la demanda de los consumidores, afectándose con ello, el proceso competitivo<sup>57</sup>.
- El Tribunal de Solución de Controversias en la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL señaló que la contravención a la cláusula general se caracteriza por tener “aspectos diferentes y más complejos” que el supuesto de violación de normas, pues se requiere demostrar que el agente económico desarrolló una serie de acciones interrelacionadas vinculadas con el propósito específico de evadir prohibiciones sectoriales y obtener un beneficio ilícito.
- Los Cuerpos Colegiados del Osipitel en diversos pronunciamientos<sup>58</sup>, han establecido que la metodología de análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general debe abarcar los siguientes aspectos:
  - (i) Que la conducta realizada por el agente no sea una conducta esperada, atentando así contra la buena fe comercial, logrando o pretendiendo lograr la preferencia de los consumidores **por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito**.
  - (ii) Que dicha conducta **afecte o pueda afectar el adecuado funcionamiento del proceso competitivo**: en relación a la oferta o demanda de bienes y/o servicios en el mercado.
  - (iii) Que **no es necesario acreditar un daño efectivo**, bastando constatar que la generación del daño sea potencial, para que la conducta sea considerada ilícita.
- Como se puede advertir, las infracciones a la cláusula general tipificada en el artículo 6 se caracterizan por tener “aspectos diferentes y más complejos” que el supuesto de violación de normas, por afectar el proceso competitivo mediante una conducta no esperada contraria a la buena fe comercial, requiriendo que se pruebe que el agente económico desarrolló una serie de acciones interrelacionadas vinculadas con el propósito específico de evadir prohibiciones sectoriales y obtener un beneficio ilícito, sin que sea necesario acreditar un daño efectivo, bastando constatar un daño potencial.

57

Al respecto, revisar los siguientes pronunciamientos emitidos por la SDC del Tribunal del INDECOP: i) Resolución N° 3542-2012/SDC-INDECOP de fecha 21 de diciembre de 2012, recaída bajo Expediente N° 052-2011/CCD, emitida en el marco del procedimiento seguido por Respaldo S.A.C. contra Presto Ya S.A.C. y otros; y, ii) Resolución N° 0303-2013/SDC-INDECOP de fecha 21 de febrero de 2013, recaída bajo Expediente N° 147-2011/CCD, emitida en el marco del procedimiento seguido por Telefónica Multimedia S.A.C. contra Directv Perú S.R.L.

58

A manera de ejemplo, puede revisarse las Resoluciones del Cuerpo Colegiado N° 014-2011-CCO/OSIPTEL, recaída bajo Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC.



159. En tal sentido, el concepto de lealtad definido en la cláusula general, busca establecer un límite entre las formas lícitas de competir en el mercado que resultan tolerables y deseables por el sistema legal, de aquellas que ocasionan un daño concurrencial ilícito atentando contra el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, por causas ajenas a la eficiencia económica.
160. Al respecto, es preciso señalar que, si bien la cláusula general proporciona una herramienta de gran utilidad para investigar y sancionar prácticas desleales cada vez más complejas que se vienen desarrollando en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones, producto de la rápida modificación de las condiciones del mercado y la aparición de servicios con nuevas características técnicas derivados de la convergencia tecnológica; ello, no debe implicar una falta de rigurosidad en el análisis de la conducta analizada por parte de la agencia de competencia.

## VI. CUESTIONES PREVIAS

### VI.1. Sobre el principio de subsidiaridad de la LRCD frente a la regulación sectorial; y, el carácter residual de la cláusula general de la LRCD.

161. De acuerdo con los Lineamientos Generales del Osipitel para la Aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el ámbito de las telecomunicaciones, aprobados por Resolución del Tribunal de Solución de Controversias N° 00023-2023-TSC/OSIPTEL del 4 de diciembre de 2023 (en adelante, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osipitel), la aplicación de la LRCD en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones es de carácter supletorio frente a la regulación sectorial<sup>59</sup>.
162. En esa línea, el carácter supletorio de las normas de competencia resulta estar acorde con el principio de especialidad de las normas, toda vez que, la regulación se emplea como herramienta sobre mercados que tienen características singulares y es habitual que, para su mejor organización, se perfilen dispositivos especiales<sup>60</sup>.
163. Por su parte, las normas de competencia, dado su carácter general y transversal en los diversos mercados regulados o no, tendrán una aplicación residual, lo que no implica que las normas que reprimen los actos de competencia desleal sean inaplicables en mercados regulados como el de telecomunicaciones.
164. En línea con lo argumentando en el párrafo precedente, pueden darse escenarios en los que, por ejemplo, bajo un contexto de infracción al marco regulatorio sectorial

59

**Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones, aprobados mediante Decreto Supremo 020-98-MTC**

(...)

*“111. Para la promoción y preservación de la libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, los órganos competentes del Sector aplicarán la normativa sectorial específica y, supletoriamente, en cuanto sean pertinentes, las disposiciones de los Decretos Legislativos Nos. 701 y 807, las del Decreto Ley 26122 y disposiciones modificatorias, complementarias, ampliatorias y conexas.”*

**Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo 008-2001-PCM**

**“Artículo 12.- Principio de Supletoriedad**

*Las normas de libre competencia son supletorias a las disposiciones normativas y/o regulatorias que dicte el OSIPTEL en el ámbito de su competencia. En caso de conflicto primarán las disposiciones dictadas por el OSIPTEL.”*

60

OLAECHEA, Joselyn. Libre competencia versus regulación: sobre la aplicación del principio de supletoriedad en la nueva Ley de Represión de las Conductas Anticompetitivas – LRCA. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 12. Pág.77.



de telecomunicaciones, se advierte la existencia de hechos concretos y específicos que implican una infracción a las normas de la LRCD. Como ejemplo, se trae a colación el criterio planteado por el CCP en la Resolución N° 004-2020-CCP/OSIPTEL, de fecha 6 de febrero de 2020, emitida bajo el marco del Expediente N° 009-2018-CCP-ST/CD y confirmado por el TSC mediante Resolución 00013-2021-TSC/OSIPTEL, de fecha 8 de marzo de 2021.

165. En dicho procedimiento, se imputaron actos de competencia desleal en las modalidades de violación de normas, tipificado en el literal b) del artículo 14.2. de la LRCD, así como por infracción a la cláusula general, tipificada el artículo 6 de la misma norma. Ello, debido a que la operadora América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) acaparó espectro, aprovechándose de la adquisición de otras empresas que tenían concesionado una determinada porción de banda.
166. En el marco de dicho procedimiento, se adoptó el siguiente criterio en la Resolución N° 004-2020-CPP/OSIPTEL:

“236. Así, a través de este acaparamiento del espectro, AMÉRICA MÓVIL incurrió en una conducta contraria a la buena fe empresarial, al haber diseñado y puesto en ejecución una estrategia operacional que viola la prohibición establecida en la normativa de telecomunicaciones, adquiriendo un grupo de empresas que contaban con autorización para utilizar el espectro en la banda 2.6 GHz, para posteriormente utilizar las porciones de espectro asignadas a dichas empresas a través de un mecanismo desleal, como es el caso de establecer acuerdos de comercialización que disfrazan un uso no regular o no autorizado del espectro radioeléctrico, generando para sí ventajas competitivas ilícitas derivadas del ahorro de inversiones y costos, así como de la obtención de usuarios en el mercado de servicios móviles sobre la base de mecanismos distintos a su propia eficiencia.

237. En efecto, la mejor posición competitiva de AMÉRICA MÓVIL, derivada del diseño de esta estrategia empresarial contraria a la buena fe comercial, no se puede explicar por la eficiencia económica del agente investigado, por lo que es susceptible de constituir un acto contrario a las exigencias de la buena fe empresarial.” (Énfasis agregado)

167. Acorde con la referida jurisprudencia, es posible analizar un presunto caso de actos de competencia desleal bajo la modalidad de infracción a la cláusula general, mediante el diseño estrategias empresariales contrarias a la buena fe comercial que involucren incumplimientos de normas regulatorias sectoriales. En ese sentido, el análisis efectuado por la agencia de competencia también puede considerar la normativa sectorial, como en el caso expuesto en el cual, a través de la infracción a la prohibición establecida en la normativa de telecomunicaciones, se disfrazó un uso no autorizado del espectro radioeléctrico, generando ventajas competitivas ilícitas derivadas del ahorro de inversiones y costos, un beneficio ajeno a la eficiencia económica.
168. Esta postura también fue recogida por la reciente conformación del TSC, mediante la Resolución N° 003-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023, emitida bajo el expediente cautelar de la presente controversia, donde se afirma que:

“66. En virtud a ello, se considera que, al momento de evaluar las conductas de los agentes en el mercado sí es posible tomar en cuenta la normativa sectorial como un elemento para el análisis de identificación de supuestos actos de competencia desleal, a efectos de determinar la buena fe objetiva que se establece en la cláusula general, en la medida que exista un factor de conexión que permita comprender tales actos como uno contrario a la buena fe empresarial y provean evidencia representativa de estrategias establecidas por una empresa con el fin de vulnerar el proceso competitivo, sin perjuicio del Principio de Supletoriedad previsto en los Lineamientos Generales para la aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el ámbito de las Telecomunicaciones.” (Énfasis agregado)



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

169. En tal sentido, es posible considerar la conducta de los agentes económicos que se encuentren vulnerando alguna norma regulatoria sectorial para la determinación de una infracción a la cláusula general contenida en la normativa de represión de la competencia desleal, en tanto se encuentre enfocado en la tutela del proceso competitivo.
170. Desde la postura planteada por América Móvil, las dos (2) estrategias referidas previamente, se pueden encontrar relacionadas a las obligaciones sectoriales contenidas en las Normas de Condiciones de Uso; y, por tanto, corresponderían ser evaluadas bajo el marco del artículo 14 de la LRCD. Sin embargo, si bien es posible asociar las referidas estrategias a incumplimientos de la normativa sectorial, la conducta desleal imputada no está referida a los incumplimientos concretos que pudieran haberse detectado, sino propiamente al desarrollo de estrategias empresariales para procurarse un beneficio ilícito propiciando el mantenimiento sistemático de un canal de ventas ilícito mediante el aplicativo de ventas y de un sistema de incentivos, beneficios y promociones.
171. Por lo expuesto, este CCP considera que las infracciones imputadas en el presente procedimiento no vulneran el principio de subsidiaridad ni el carácter residual del artículo 6 de la LRCD, en tanto se encuentran referidas al desarrollo de dos estrategias presuntamente desleales en el mercado de telecomunicaciones aun cuando contengan elementos relacionados a la normativa sectorial.

## **VI.2. Con relación a la tramitación de la denuncia maliciosa formulada contra Telefónica.**

172. De acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo III del Reglamento de Solución de Controversias, concordado con el artículo 104 del Reglamento General del Osiptel, la ST-CCO es el órgano facultado para evaluar las denuncias maliciosas y, de ser el caso, disponer el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
173. Al respecto, la ST-CCO mediante las cartas C. 00177-STCCO/2023 y C. 00030-STCCO/2024, notificadas a América Móvil con fechas 27 de junio de 2023 y 5 de febrero de 2024, respectivamente, le informó que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 96, 99, 100 y 101 del Reglamento de Solución de Controversias, la ST-CCO ha tomado conocimiento de los hechos señalados por América Móvil y que procedería a realizar las investigaciones preliminares correspondientes, a fin de evaluar el posible inicio de un procedimiento sancionador contra Telefónica, lo cual sería informado en su oportunidad a América Móvil.

En ese sentido, no compete a este órgano colegiado emitir pronunciamiento sobre la referida denuncia en el presente procedimiento que versa sobre la imputación efectuada por la ST-CCO a América Móvil.

## **VI.3. Sobre la evaluación de la conducta que Telefónica vendría realizando una conducta similar a la imputada**

174. Mediante la carta C. 00030-STCCO/2024, de fecha 2 de febrero de 2024, la ST-CCO comunicó a América Móvil que, de conformidad con los artículos 1 y 39 del Reglamento de Solución de Controversias, viene actuando en ejercicio de sus funciones a fin de recabar los indicios que correspondan para determinar o no el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica por la comisión de presuntas conductas similares a las imputadas en el presente caso.





175. Al respecto, corresponde señalar que en el presente procedimiento se ha iniciado por la presunta responsabilidad administrativa imputada a América Móvil por actos de competencia desleal en la modalidad de infracción a la cláusula general, infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD.
176. En ese sentido, en el presente procedimiento no corresponde evaluar la presunta responsabilidad administrativa de la denunciante Telefónica.

**VI.4. Con relación a la presunta desventaja en la que se encontraría América Móvil al brindarse el acceso de su información comercial a Telefónica durante el presente procedimiento.**

177. El artículo 52 del Reglamento de Solución de Controversias<sup>61</sup> establece que el administrado que presente información que considere confidencial, tiene el derecho de solicitar que la misma sea declarada como tal, siendo su responsabilidad exclusiva el solicitarlo y fundamentar debidamente tal pedido.
178. Así, se advierte de lo actuados obrantes en el expediente que América Móvil solicitó la confidencialidad de la información que presentó, obteniendo pronunciamientos favorables emitidos mediante las Resoluciones N° 015-2023-STCCO/OSIPTEL, N° 017-2023-STCCO/OSIPTEL, N° 021-2023-STCCO/OSIPTEL, N° 053-2023-STCCO/OSIPTEL, N° 061-2023-STCCO/OSIPTEL, N° 001-2024-STCCO/OSIPTEL, N° 015-2024-STCCO/OSIPTEL y N° 040-2024-STCCO/OSIPTEL; lo cual ha implicado que la referida información no ha sido conocida ni podrá ser de acceso público para Telefónica o para terceros.
179. Asimismo, se advierte que impugnó los pronunciamientos en que fue denegada su solicitud de confidencialidad, siendo que, a través de las Resoluciones N° 0002-2023-TSC/OSIPTEL, N° 0011-2023-TSC/OSIPTEL, N° 0015-2023-TSC/OSIPTEL y N° 0013-2024-TSC/OSIPTEL, el TSC estimó en parte los recursos de apelación interpuestos. Por ende, la información que ha sido declarada con confidencial por el TSC es solo de acceso de la empresa investigada.
180. Consecuentemente, las solicitudes de confidencialidad de América Móvil han sido tramitadas conforme lo prevé la normativa.

**VI.5. Con relación a la valoración de nuevos medios de prueba no notificados con la imputación de cargos y los cuestionamientos referidos a las variaciones en el Informe Final de Instrucción con relación a los hechos imputados en el inicio del procedimiento sancionador.**

181. Conforme con lo dispuesto en el principio de debido procedimiento previsto en el numeral 1.2 del inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, dentro de las garantías procesales de las que gozan los administrados, se encuentran, entre otros, el derecho a acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios. Como

61

**Reglamento de solución de controversias**

**“Artículo 52.- Declaración de información confidencial**

*Las partes o terceros que presenten información que consideren confidencial a las Secretarías Técnicas Adjuntas o a los Órganos Resolutivos pueden solicitar que la misma sea declarada como tal, siendo su responsabilidad exclusiva el solicitarlo. Sin perjuicio de ello, si la respectiva Secretaría Técnica Adjunta o el Órgano Resolutivo consideran que determinada información debe ser tratada como confidencial, pueden declararlo de oficio. (...).”*



se puede desprender, todas estas garantías constituyen manifestaciones importantes del derecho de defensa.

182. El Memorando N° 0305-DFI/2024 de la DFI, de fecha 27 de febrero de 2024 que contiene diversas actas de levantamiento de información, así como las constataciones notariales presentadas por Telefónica en un escrito del 3 de junio de 2023; se encuentran recogidas en el Informe Final de Instrucción, en tanto fueron recabadas por la ST-CCO durante la etapa de investigación a cargo, durante la cual corresponde que lleve a cabo las actuaciones que coadyuven a determinar si se configura o no la infracción imputada, conforme lo establece el literal e) del artículo 39 del Reglamento de Solución de Controversias<sup>62</sup>.
183. En esa línea, el Reglamento de Solución de Controversias, en virtud de los artículos 9 y 90<sup>63</sup> establece que los administrados cuentan con el plazo de quince (15) días hábiles para presentar sus comentarios y alegatos al Informe Final de Instrucción, y conjuntamente pueden solicitar el uso de la palabra; y, además, otorga cinco (5) días adicionales de realizado el informe oral para que los administrados puedan presentar alegatos finales.
184. De los actuados en el expediente se aprecia que, durante el curso del presente procedimiento, América Móvil ha ejercido su derecho de defensa. Con posterioridad a la emisión del Informe Final de Instrucción presentó los escritos N° 38 y N° 39, recibidos con fechas 20 de mayo y 5 de junio de 2024, respectivamente; asimismo, formuló sus argumentos en la audiencia de informe oral llevada a cabo el 21 de junio de 2024; y, mediante la presentación de sus alegatos finales, mediante escrito N°41, recibido con fecha 28 de junio de 2024.
185. Por otro lado, en lo concerniente al cuestionamiento de América Móvil, consistente en que el órgano instructor habría variado el alcance de la afectación, de considerar como afectada a Telefónica a considerar como afectadas a los OMV se aprecia que la Resolución N° 00013-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00039-2023-STCCO/OSIPTEL, en su fundamento 274 sostiene que:

“(…)

274. En virtud de lo anteriormente expuesto, en función de los hechos indiciarios desarrollados en esta sección, esta ST-CCO considera que existen los elementos suficientes para el entendimiento de que, desde el 12 de enero de 2023, AMÉRICA MÓVIL habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, por la presunta comisión de actos desleal, en la modalidad de violación a la cláusula general, a partir de los siguientes hechos:

“(…)

(iv) Dicha situación conllevaría a una afectación del proceso competitivo toda vez que el daño concurrencial que se generaría a las empresas reales y potenciales en el mercado no es resultado

62

#### Reglamento de Solución de Controversias

##### “Artículo 39.- Funciones de la ST-CCO

Son funciones de la ST-CCO:

“(…)

g) Actuar como Autoridad Instructora de los procedimientos sancionadores regulados en el presente Reglamento, decidiendo su inicio y recomendando la imposición de sanciones y/o Medidas Correctivas, o el archivo de los procedimientos iniciados, de ser el caso.”

63

#### Reglamento de Solución de Controversias

##### “Artículo 90.- Alegatos e Informes Orales

Emitido el IFI, la ST-CCO lo notifica a las partes para que, dentro del plazo de quince (15) días, presenten sus comentarios y formulen sus alegatos. En dicho plazo pueden solicitar el uso de la palabra. Dentro de los cinco (5) días de presentados los alegatos al IFI, o de vencido el plazo para ello, la ST-CCO presenta el caso ante el Cuerpo Colegiado. Si el Cuerpo Colegiado lo considera pertinente, se fija día y hora para la realización del o de los informes orales, aplicándose lo previsto en el artículo 9”.



de una mayor eficiencia económica por parte de AMÉRICA MÓVIL, sino producto de estrategias con miras a promover un resultado ilícito. (...)” (Subrayado añadido)

186. Por lo expuesto, a criterio de este colegiado, en el presente procedimiento no se ha variado los hechos que se imputaron a título de cargo a América Móvil; por lo que no se ha vulnerado el derecho de defensa de América Móvil.

**VI.6. Respetto de la presunta nulidad del presente procedimiento por configurarse una causal de abstención por parte de la Secretaria Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (e) y del equipo la ST-CCO que participó en la resolución de imputación de cargos.**

187. Según lo dispuesto en el párrafo 101.1 del artículo 101<sup>64</sup> del TUO de la LPAG, en concordancia con el literal b) del artículo 37<sup>65</sup> del Reglamento de Solución de Controversias, el Manual de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado por Resolución de Presidencia N° 051-2011-PD/OSIPTTEL y modificatorias<sup>66</sup>, así como otros documentos de gestión del Osiptel<sup>67</sup>; la competencia material para determinar la abstención del personal de la ST-CCO, recae en la STSCA, al ser el órgano jerárquico superior inmediato de la ST-CCO.

188. Por lo tanto, no corresponde a este Colegiado pronunciarse sobre la decisión adoptada por la STSCA, en ejercicio de sus funciones, respecto de la solicitud de abstención formulada por América Móvil contra el personal de la ST-CCO.

**VI.7. Con relación a la presunta nulidad del presente procedimiento debido a que la ST-CCO ha puesto diversas trabas para acceder al expediente físico.**

189. Al respecto, este órgano colegiado reconoce que el derecho de acceso al expediente constituye el medio a través del cual el interesado puede tomar conocimiento preciso de las actuaciones que la Administración está llevando a cabo en cumplimiento de sus facultades de dirigir el expediente, y poder advertir así a la Administración sobre eventuales demoras o dilaciones indebidas en la tramitación del procedimiento y, en general, alegar defectos en la tramitación. En ese sentido, en el ejercicio de este derecho no compete a la autoridad estatal condicionar su acceso, por ejemplo, a alguna resolución autoritativa (aprobación previa de acceso)

<sup>64</sup> TUO de la LPAG

**“Artículo 101.- Disposición superior de abstención**

101.1 El superior jerárquico inmediato ordena, de oficio, o a pedido de los administrados, la abstención del agente incurso en alguna de las causales a que se refiere el artículo 100.  
(...)”

<sup>65</sup> Reglamento de Solución de Controversias

**“Artículo 37.- Funciones de la Secretaría Técnica**

La Secretaría Técnica tiene las siguientes funciones:

(...)

b) Supervisar el correcto desempeño de las Secretarías Técnicas Adjuntas para el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos para la Secretaría Técnica.

(...)”

<sup>66</sup> Revisar las páginas 314 y 315 del Manual de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado por Resolución de Presidencia N° 051-2011-PD/OSIPTTEL y modificatorias.

<sup>67</sup> Entre ellos, el formato del perfil del puesto de la Secretaría Técnica de Solución de Controversias y el Cuadro para Asignación de Personal – CAP Provisional del Osiptel, aprobado por Resolución Ministerial N° 00079-2021-PCM, actualizado por la Resolución N° 00004-2022-ORH/OSIPTTEL.





o que dicho acceso sea solo en algún momento determinado, por ejemplo, establecer que el acceso será después de resuelto el expediente<sup>68</sup>.

190. Así, evaluando dichas consideraciones en el caso concreto, se advierte que América Móvil, a lo largo del desarrollo del presente procedimiento ha solicitado acceso al expediente físico en las siguientes oportunidades:

**Cuadro N° 03**  
**Registro de solicitudes de acceso al expediente y fechas de lectura**

| N° | Asunto                | Cuaderno  | Fecha de Solicitud | Fecha de Lectura              | Precisiones sobre la solicitud                                                                                                                             |
|----|-----------------------|-----------|--------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Lectura de Expediente | Principal | Martes 30.05.23    | Viernes 02.06.23              | Mediante escrito N° 5 de fecha martes 30 de mayo de 2023, América Móvil solicitó acceso para el miércoles <b>31 de mayo de 2023</b>                        |
| 2  | Lectura de Expediente | Cautelar  | Martes 30.05.23    | Viernes 02.06.23              | Mediante escrito N° 5 de fecha martes 30 de mayo de 2023, América Móvil solicitó acceso para el miércoles <b>31 de mayo de 2023</b>                        |
| 3  | Lectura de Expediente | Cautelar  | Martes 25.07.23    | Martes <sup>69</sup> 01.08.23 | Mediante escrito N° 22 de fecha martes 25 de julio de 2023, América Móvil solicitó acceso en el <b>menor plazo posible</b>                                 |
| 4  | Lectura de Expediente | Principal | Martes 25.07.23    | Martes <sup>70</sup> 01.08.23 | Mediante escrito N° 22 de fecha martes 25 de julio de 2023, América Móvil solicitó acceso en el <b>menor plazo posible</b>                                 |
| 5  | Lectura de Expediente | Principal | Martes 22.08.23    | Lunes 28.08.23                | Mediante escrito N° 26 de fecha martes 22 de agosto de 2023, América Móvil solicitó acceso para el viernes <b>25 de agosto de 2023</b>                     |
| 6  | Lectura de Expediente | Principal | Lunes 28.08.23     | Viernes 01.09.23              | Mediante correo de fecha 28 de agosto de 2023, América Móvil solicitó reprogramación para el <b>martes 29 o jueves 31 de agosto de 2023</b> .              |
| 7  | Lectura de Expediente | Cautelar  | Lunes 28.08.23     | Viernes 01.09.23              | Mediante correo de fecha 28 de agosto de 2023, América Móvil solicitó reprogramación para el <b>martes 29 o jueves 31 de agosto de 2023</b> .              |
| 8  | Lectura de Expediente | Principal | Martes 12.09.23    | Viernes 15.09.23              | Mediante correo de fecha 12 de setiembre de 2023, América Móvil solicitó acceso para el <b>jueves 14 o viernes 15 de setiembre de 2023</b> .               |
| 9  | Lectura de Expediente | Principal | Jueves 21.12.23    | Miércoles 27.12.23            | Mediante correo de fecha 21 de diciembre de 2023, América Móvil solicitó acceso para el <b>viernes 22, miércoles 27 o jueves 28 de diciembre de 2023</b> . |

<sup>68</sup> MORÓN, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". En: Gaceta Jurídica. Lima 2019, pág. 12.

<sup>69</sup> Considerando que el 28 de julio fue declarado feriado nacional.

<sup>70</sup> Considerando que el 28 de julio fue declarado feriado nacional.



|    |                       |           |                     |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------|-----------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Lectura de Expediente | Principal | Viernes<br>12.04.24 | Lunes<br>22.04.24 | Se respondió a América Móvil que la lectura solicitada para los días <b>martes 16, miércoles 17 o jueves 18 de abril de 2023</b> , y que fue inicialmente programada para el <b>viernes 19 de abril</b> , se reprogramaría para el <b>lunes 22 de abril de 2023</b> por mantenimiento de salas. |
|----|-----------------------|-----------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Elaboración: CCP - Osiptel

191. En ese sentido, se aprecia que América Móvil, durante el presente procedimiento ha accedido al expediente administrativo hasta en diez (10) oportunidades, dentro de un plazo razonable (considerando que se requiere efectuar coordinaciones requeridas para una sala de lectura y mecanismos de control que aseguren la integridad del expediente).
  192. Adicionalmente, se advierte que con anterioridad a la resolución de imputación de cargos la investigada tuvo acceso al cuaderno principal en dos (2) oportunidades, siendo estas los días 2 de junio y 1 de agosto de 2023. Asimismo, con anterioridad al Informe Final de Instrucción tuvo acceso en cuatro (4) oportunidades, siendo estas los días 28 de agosto, 1 de setiembre, 15 de setiembre y 27 de diciembre de 2023. Sin perjuicio de estos accesos, además la empresa imputada conoció los medios probatorios que sustentaron el acto de imputación y el Informe Final de Instrucción con la notificación de estos documentos, encontrándose facultado a ejercer su derecho de defensa en etapas posteriores a dichos actos, como en efecto lo hizo.
  193. En atención a las consideraciones referidas, este Cuerpo Colegiado Permanente estima que no se ha vulnerado el derecho de defensa de América Móvil, por lo que corresponde desestimar los argumentos planteados por la imputada.
- VI.8. Sobre la presunta nulidad del presente procedimiento debido a que la ST-CCO se habría negado injustificadamente a que las reuniones desarrolladas en el curso del procedimiento sean grabadas.**
194. Al respecto, de los actuados en el expediente, se aprecia que, Telefónica solicitó una reunión de trabajo con la ST-CCO en dos (2) oportunidades (9 de mayo y 9 de junio de 2023, respectivamente); sin embargo, el órgano instructor, mediante la Carta C. 00089-STCCO/2023, notificada a Telefónica el 10 de mayo de 2023, solo concedió una de ellas, la misma que se llevó a cabo el día 11 de mayo de 2023, a las 09:00 horas, a través de la plataforma "Microsoft Teams".
  195. Asimismo, a través de la carta C. 00132-STCCO/2023, notificada el 5 de junio de 2023, la ST-CCO atendió la solicitud presentada por América Móvil en su escrito N° 4, recibido con fecha 30 de mayo de 2023, referida a la entrega de una (1) copia de la grabación de la referida reunión de trabajo.
  196. Adicionalmente a dicha reunión, se realizó la audiencia de informe oral el 21 de junio de 2024, con la asistencia de Telefónica y América Móvil, la cual fue grabada e incorporada al expediente.
  197. En consecuencia, no se ha presentado una situación de indefensión para América Móvil que le haya impedido conocer actuaciones realizadas con la denunciante.





## VI.9. Respeto de la reserva de la solicitud de caducidad del presente procedimiento

198. De acuerdo con la doctrina especializada<sup>71</sup>, la caducidad de los procedimientos supone la terminación de un procedimiento sin una resolución sobre el fondo, cuando éste se encuentre detenido durante un plazo excesivo de tiempo. De ese modo, la caducidad de un procedimiento sancionador está al servicio del principio de seguridad jurídica y de la certeza sobre el ejercicio de la potestad sancionadora, pero -sobre todo- como una técnica de protección del administrado, por la cual se pone un límite temporal al efecto punitivo que tiene en sí mismo un procedimiento de ese tipo, por su efecto gravoso, siendo -secundariamente- un incentivo para la actuación ágil de la administración.
199. En esa línea, el inciso 2) del artículo 259 del TUO de la LPAG, establece que la caducidad de un procedimiento sancionador de solución de controversias operará desde la notificación de la imputación de imputación de cargos.
200. Por otro lado, la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Solución de Controversias prevé que el plazo de caducidad aplicable al presente procedimiento es de nueve (9) meses, los cuales deben ser contados desde la notificación de la resolución de inicio del procedimiento, y se hayan notificado completamente las pruebas de cargo y descargo correspondientes; siendo susceptible de ser ampliado por tres (3) meses adicionales, de forma excepcional.
201. La aplicación del plazo de caducidad administrativa ha sido plenamente desarrollada por el Cuerpo Colegiado Permanente, mediante Resolución N° 0058-2019-CCP/OSIPTEL<sup>72</sup>, de fecha 25 de noviembre de 2019, la cual señaló lo siguiente:

*“108. De acuerdo a lo argumentado por LATINA, a través del Oficio N° 224-STCCO/2018 notificado el 2 de julio de 2018, la STCCO puso en su conocimiento la Resolución N° 039-2018-CCP/OSIPTEL que dispuso el inicio del presente procedimiento sancionador en su contra; por tanto, la caducidad administrativa se habría producido el 2 de abril de 2019 al haber transcurrido en exceso el plazo legal de nueve (9) meses previsto en el artículo 259° del TUO de la LPAG<sup>73</sup> sin que el Cuerpo Colegiado Permanente haya emitido y notificado su pronunciamiento final o haya comunicado su decisión de ampliar el plazo de caducidad. Por tanto, solicita al Cuerpo Colegiado Permanente que declare la caducidad del presente procedimiento y disponga su archivo.  
(...)”*

*112. Corresponde tener en cuenta que el desarrollo propuesto por LATINA en su pedido de caducidad de procedimiento, no guarda coherencia con las disposiciones normativas previstas en el TUO de la LPAG, pues confunde dos fases del procedimiento sancionador, como son el acto formal de iniciación y el de la notificación de cargos que debe contener*

<sup>71</sup> CABALLERO SÁNCHEZ, Rafael. Procedimiento Sancionador. Caducidad. EN: LOZANO CUTANDA, Blanca (Dir.). Diccionario de Sanciones Administrativas. España: Iustel. 2010, p. 800

<sup>72</sup> Resolución recaída en el Expediente N° 001-2018-CCP-ST/LC-CD. Se puede ubicar la resolución en el siguiente link: [https://www.osiptel.gob.pe/media/iwwpvamc/res058-2019\\_exp001-2018.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/media/iwwpvamc/res058-2019_exp001-2018.pdf)

<sup>73</sup> TUO de la LPAG

**“Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador**

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad administrativa no aplica al procedimiento recursivo.  
Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este. (...)”



entre otros aspectos, los medios probatorios suficientes para que el administrado ejerza su derecho de defensa.

113. Al respecto, el propio Tribunal de Solución de Controversias ha reconocido que en los procedimientos de libre competencia, el acto de notificación de pruebas de cargo y el acto formal de iniciación son normalmente realizados en oportunidades distintas, debido a las particulares características de este procedimiento especial que conllevan un trámite de levantamiento de la confidencialidad de los medios probatorios que puede ser eventualmente recurrido ante la segunda instancia administrativa.(subrayado añadido)”

202. Asimismo, dicho criterio sobre los alcances de la caducidad referido a que, el acto de notificación de pruebas de cargo y el acto formal de iniciación son normalmente realizados en oportunidades distintas, debido a las particulares características de este procedimiento especial, ha sido confirmado por el TSC mediante Resolución N° 0019-TSC-2020/OSIPTEL<sup>74</sup>, de fecha 5 de octubre de 2020, en los siguientes términos<sup>75</sup>:

“41. Gráficamente, se pueden resumir dos (2) momentos en la tramitación del procedimiento. El primero, ocurrido el 2 de julio de 2018, corresponde a la fecha de notificación de la Resolución de Inicio, y el segundo, ocurrido el 3 de diciembre de 2018, corresponde a la fecha de notificación de las pruebas de cargo.

(...).

48. En este sentido, resulta imprescindible para los administrados contar con las pruebas de cargo para ejercer su derecho a la defensa, “como principio de contradicción de los actos procesales que pudieran repercutir en la situación jurídica de algunas de las partes, sea en un proceso o procedimiento”. En el presente procedimiento administrativo sancionador, dicha situación se logra luego de superados los procedimientos para el levantamiento de la confidencialidad de la información correspondiente.

(...).

53. Ahora bien, de acuerdo a los artículos 254 y 255 del TUO de la LPAG antes citados, la notificación de cargos a los imputados requiere cumplir determinadas condiciones que aseguren su validez. En efecto, la aplicación de estas normas lleva a considerar que es necesario proceder a realizar la efectiva notificación de los cargos a los administrados, cumpliendo con los requisitos mínimos a los que nos hemos referido. Por ello, siguiendo una interpretación estricta y literal de lo dispuesto en el TUO de la LPAG, se puede desprender que la falta de notificación de cargos no tiene la aptitud legal de activar el cómputo del plazo para la presentación de descargos. Por lo mismo, tampoco podrían activar el plazo máximo para resolver”. (subrayado añadido)

203. En esa línea, este Colegiado coincide en que solo a partir de la notificación de las pruebas de cargo puede considerarse iniciado el procedimiento administrativo sancionador, siendo dicha posición la expresamente prevista en la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Solución de Controversias concordante con lo dispuesto por el TUO de la LPAG.
204. En consecuencia, bajo la premisa antes indicada, la Resolución N° 00002-2024-CCP/OSIPTEL, de fecha 11 de abril de 2024, la misma que amplió por tres (3) meses adicionales el presente procedimiento, sostuvo que, si bien el acto de iniciación de este se plasmó en la Resolución N° 00013-2013-STCCO/OSIPTEL, notificada con fecha 19 de mayo de 2013; es a partir de la carta C. 00211-STCCO/2023, notificada el 20 de julio de 2023, que la ST-CCO notificó a América Móvil todas las pruebas de cargo que sustentaban el inicio del presente procedimiento, con lo cual se inicia el cómputo del plazo máximo de nueve (9)

<sup>74</sup> Cabe precisar que la referida resolución emitida por el TCS resolvió, entre otros: (i) declarar infundado el recurso de apelación presentado por Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. y confirmar lo señalado por el CCP, desestimando la solicitud de declaración de caducidad; y, (ii) declarar fundado el recurso de apelación presentado por la referida empresa en relación a una presunta práctica colusoria vertical.

<sup>75</sup> Resolución recaída en el Expediente N° 001-2018-CCP-ST/LC-CD. Se puede ubicar la resolución en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/jjtf3fvq/res019-2020-tsc-exp-001-2018.pdf>





meses para resolver, que vencía el sábado 20 de abril del 2024, pero que fue ampliado mediante la referida Resolución por tres (3) meses

205. Consecuentemente, el presente procedimiento se encuentra dentro de los plazos legales para la emisión de la resolución final.

## VII. ANÁLISIS DE LOS HECHOS OBJETO DE IMPUTACIÓN

### VII.1. Evaluación del caso concreto según la metodología jurisprudencial de análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general

206. En el presente caso, sobre la base de las consideraciones expuestas en el marco jurídico aplicable de la presente resolución, este CCP estima pertinente seguir los criterios del Tribunal de Solución de Controversias y de los Cuerpos Colegiados del Osiptel a efectos de determinar si las conductas imputadas constituyen actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.
207. Así, considerando lo dispuesto en los artículos 1, 6 y 7 de la LRCD, los Cuerpos Colegiados del Osiptel<sup>76</sup> han desarrollado la siguiente metodología de análisis para determinar la existencia de una infracción a la cláusula general, que comprende la concurrencia de los siguientes elementos:
- Que la conducta realizada por el agente no sea una conducta esperada, atentando así contra la buena fe comercial, logrando o pretendiendo lograr la preferencia de los consumidores por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito.
  - Que dicha conducta afecte o pueda afectar el adecuado funcionamiento del proceso competitivo: en relación con la oferta o demanda de bienes y/o servicios en el mercado.
  - Que no es necesario acreditar un daño efectivo, bastando constatar que la generación del daño sea potencial, para que la conducta sea considerada ilícita.
208. Por su parte, el Tribunal de Solución de Controversias en la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL señaló que la contravención a la cláusula general –cuando se impute el desarrollo de una estrategia comercial con el fin de eludir prohibiciones sectoriales– requiere demostrar que el agente económico desplegó una serie de acciones interrelacionadas vinculadas con ese propósito específico y así obtener un beneficio ilícito. Este criterio se enmarca dentro del primer elemento considerado por los Cuerpos Colegiados.
209. Conforme a los criterios expuestos, este órgano colegiado evaluará a continuación si confluyen los tres (3) elementos señalados anteriormente con el objeto de determinar si se configura la infracción a la cláusula general imputada. En ese sentido, sobre la base de los artículos 1, 6 y 7 de la LRCD, ante la ausencia de

<sup>76</sup>

A manera de ejemplo, pueden revisarse la siguiente resolución:

- Resolución del Cuerpo Colegiado N° 014-2011-CCO/OSIPTEL, recaída en el Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/expedientes/expediente-n%C2%BA-001-2011/>



alguno de dichos elementos, no se configurará la infracción a la cláusula general tipificada en el artículo 6 de la LRCD.

**VII.1.1. Evaluación de si la conducta realizada por el agente no es una conducta esperada, atentando así contra la buena fe comercial, logrando o pretendiendo lograr la preferencia de los consumidores por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito**

210. Este elemento se encuentra vinculado con la definición propia de la infracción a la cláusula general prevista en el párrafo 6.2 de su artículo 6 de la LRCD que establece que un acto de competencia desleal es aquel que resulta objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe empresarial que deben orientar la concurrencia en una economía social de mercado.
211. En ese sentido, el concepto de “buena fe comercial” o “buena fe empresarial” hace referencia a la necesidad de excluir el oportunismo en la dinámica concurrencial. Eso no significa que el agente de mercado se vea impedido de buscar su propio provecho, sino que ese provecho debe buscarse sobre la base del propio esfuerzo, es decir, bajo los parámetros de su propia eficiencia.
212. Así, en la imputación contra América Móvil, en el presente procedimiento sancionador, se le atribuyó el desarrollo de dos (2) estrategias o acciones teniendo como premisa que, mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, el Osipitel estableció expresamente los canales de contratación autorizados para realizar los procesos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, distintos a la vía pública, siendo que esta disposición entró en vigencia el 12 de enero de 2023<sup>77</sup>.
213. En consecuencia, a continuación, se evaluará si ha quedado demostrado el diseño de las estrategias imputadas, y si estas configuran una conducta no esperada, contraria a la buena fe comercial, para lograr la preferencia de los consumidores por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito. De verificarse este elemento, se procederá al análisis de los siguientes dos, referidos a la afectación del proceso competitivo y daño real o potencial.

**VII.1.1.1. Estrategia 1: Desarrollo, implementación y uso del aplicativo “Claro Ventas” como elemento facilitador para la habilitación e incentivo para el uso del canal de contratación prohibido (venta ambulatória)**

214. En el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO señaló que había quedado acreditado que –en este extremo- América Móvil había incurrido en una conducta no esperada en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, por cuanto venía desarrollando, implementando y usando el aplicativo “Claro Ventas”, a efectos de que sus distribuidores, “multimarcas” y/o vendedores se encuentren plenamente habilitados para utilizar dicho aplicativo con el objeto de efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado (vía pública), lo cual era atribuible a la esfera de decisión y dominio de la empresa operadora.

<sup>77</sup>

Al respecto, conforme se expuso en la sección IV de la presente resolución, si bien mediante la Resolución N° 00172-2022-CD/OSIPTEL, el Osipitel aprobó la nueva Norma de las Condiciones de Uso, cabe precisar que su objeto sólo fue incorporar en un solo texto todas las disposiciones que se encontraban vigentes de las Condiciones de Uso. Es así que la disposición de los canales de contratación se consignó en el inciso 2.8 del Anexo 5 de la nueva norma.

215. Sobre el particular, la ST-CCO indicó que lo anterior se sustentaba en las siguientes consideraciones y los elementos de juicio que había recopilado durante la etapa de investigación, los cuales se consolidan en el siguiente cuadro:

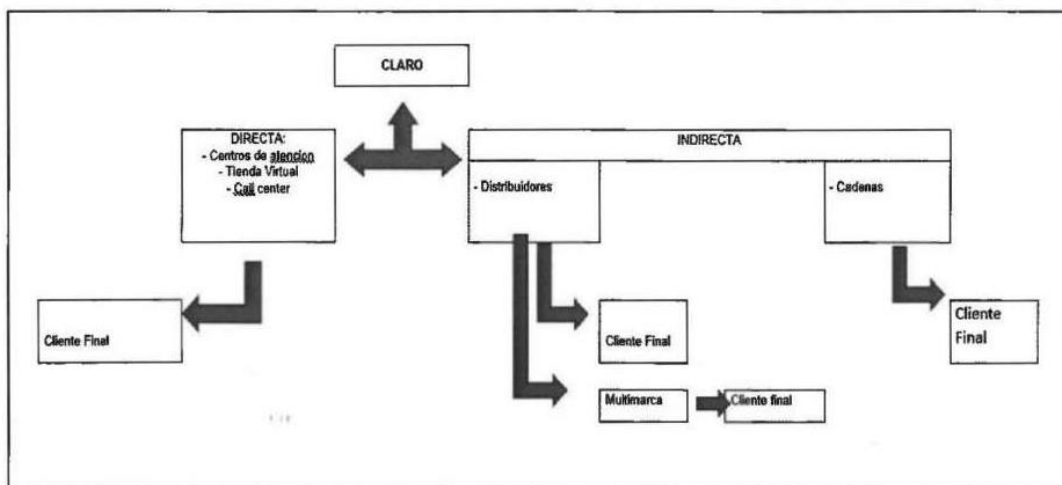
**Cuadro N° 04****Consideraciones de la ST-CCO y elementos de juicio que sustentarían su conclusión del Informe Final de Instrucción respecto de la primera estrategia imputada**

| Consideraciones de la ST-CCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Elementos de juicio utilizados por la ST-CCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (i) El aplicativo “Claro Ventas” es la herramienta tecnológica utilizada para las contrataciones móviles en el canal no autorizado (vía pública).                                                                                                                                                                                                        | 1. Un (1) video presentados por Telefónica, mediante su escrito N° 2, remitido el 10 de marzo de 2023.<br>2. Dos (2) fotografías presentadas por Telefónica, mediante su escrito N° 2, remitido el 10 de marzo de 2023.                                                                                                                                                                                                                                |
| (ii) Existe omisión de los mecanismos de seguridad en el aplicativo “Claro Ventas”                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3. Setenta y seis (76) actas de levantamiento de información, remitidas por el Memorando N° 00305-DFI/2024 y Memorando N° 00452-DFI/2024, remitidos por la DFI, con fechas 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente.<br>4. Cinco (5) actas notariales presentadas por Telefónica, a través de su escrito N° 10, remitido el 3 de junio de 2023.                                                                                            |
| (iii) El aplicativo “Claro Ventas” constituye una herramienta de contratación de la empresa operadora, el cual ha sido utilizado por sus distribuidores, multimarcas y vendedores en reiteradas ocasiones y con alcance nacional, durante el período de enero a noviembre de 2023, para realizar contrataciones en el canal no autorizado (vía pública). | 1. Carta DMR/ CE/N° 1206/23, presentada por América Móvil, con fecha 2 de mayo de 2023.<br>2. Setenta y seis (76) actas de levantamiento de información, remitidas por el Memorando N° 00305-DFI/2024 y Memorando N° 00452-DFI/2024, remitidos por la DFI, con fechas 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente.<br>3. Cinco (5) actas notariales presentadas por Telefónica, a través de su escrito N° 10, remitido el 3 de junio de 2023. |

**Fuente** : Informe Final de Instrucción, de fecha 15 de abril de 2024.

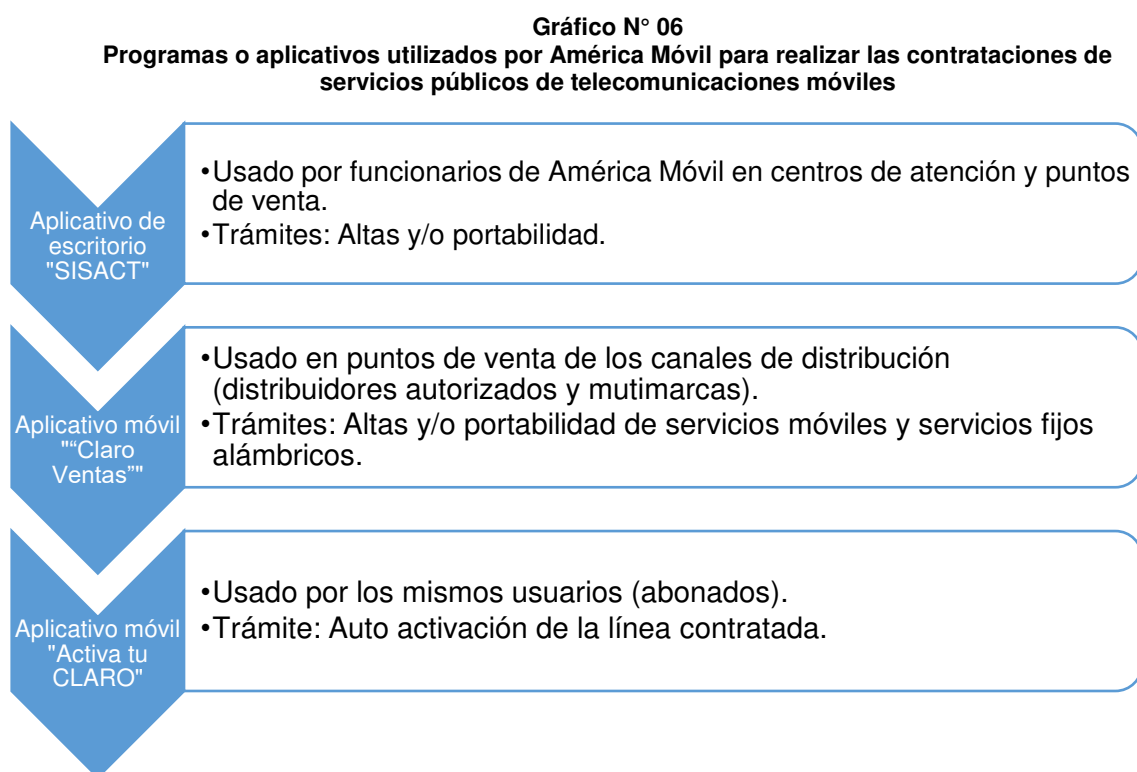
**Elaboración** : CCP - Osiptel.

216. Con relación a la cadena de comercialización de América Móvil, según lo declarado por dicha empresa operadora, realiza la contratación de sus servicios públicos de telecomunicaciones móviles en cualquiera de sus dos (2) medios: (i) Directa, lo cual significa que es realizada a través de los centros de atención y puntos de venta propios; e, (ii) Indirecta, lo que implica que es realizada por sus distribuidores, “multimarcas” y cadenas, los cuales pueden efectuarla a través de centros de atención o puntos de venta, conforme se grafica a continuación:

**Gráfico N° 05****Cadena de comercialización de SIM Cards según la información remitida por América Móvil**

**Fuente** : Carta DMR/CE/N°1206/23 del 2 de mayo de 2023.

217. Cabe señalar que el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, habilita a que los centros de atención y puntos de venta de América Móvil para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones sean gestionados por distribuidores autorizados (socios comerciales) y multimarcas de la empresa operadora, siendo siempre ésta la responsable de todo el proceso de contratación del servicio, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.
218. De la revisión de la información obrante en el presente expediente, se advierte que –según lo informado por la empresa operadora– para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, la empresa tiene tres (3) programas o aplicativos, de acuerdo con el siguiente detalle:



**Fuente** : Carta DMR/CE/N°1206/23, remitido por América Móvil con fecha 2 de mayo de 2023 y el escrito N° 24 de fecha 14 de agosto de 2023.

**Elaboración** : CCP - Osiptel.

219. Así, este órgano resolutivo advierte que –según la información proporcionada por la empresa operadora– el aplicativo “Claro Ventas” habría sido desarrollado e implementado para efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en sus puntos de ventas fijos con dirección específica, gestionados por sus canales de distribución (distribuidores autorizados y multimarcas) tanto para trámites de altas, como de portabilidad, en su calidad de responsable de todo el proceso de contratación<sup>78</sup>.
220. Sobre el particular, de acuerdo con la información proporcionada por América Móvil en su escrito N° 24, de fecha 14 de agosto de 2023, el aplicativo fue objeto de lanzamiento en el año 2017.

<sup>78</sup> Cabe precisar que, mediante carta DMR/CE/N°1206/23, del 2 de mayo de 2023, América Móvil señaló la existencia de diversas áreas de su personal a cargo de atender los potenciales problemas tecnológicos con relación al referido aplicativo



221. Cabe indicar que el órgano instructor en el Informe Final de Instrucción consideró distintos elementos probatorios para concluir que el aplicativo “Claro Ventas” era la herramienta tecnológica usada por los distribuidores, multimarcas y/o vendedores de América Móvil para efectuar contrataciones de servicios móviles en la vía pública, los cuales han sido objeto de cuestionamiento por parte de América Móvil. Por lo tanto, este CCP advierte que puede arribarse a dicha conclusión con la información remitida por la denunciada.
222. En efecto, en el escrito N° 10, América Móvil señaló que el aplicativo móvil “Movistar Ventas” de Telefónica sería similar al suyo, en la medida que ambos son aplicativos que vienen siendo utilizados para realizar ventas ambulatorias, conforme se observa a continuación:

**Gráfico N° 07****Extracto de información remitida por América Móvil sobre relación de aplicativo “Claro Ventas” y contrataciones en la vía pública.**

Sobre la base de lo anterior, es claro que la Secretaría Técnica ha asumido diversas premisas erradas, según las cuales Telefónica vendría compitiendo en circunstancias desiguales en tanto CLARO habría mantenido vigente un canal de venta prohibido, cosa que como ya hemos probado es absolutamente falsa en tanto que (i) Telefónica continúa efectuando venta ambulatoria; (ii) Telefónica es la empresa que más ha sido sancionada por realizar venta ambulatoria; y, (iii) Telefónica también utiliza una aplicación móvil para comercializar sus productos y servicios en canales autorizados, pero también en la vía pública.

**Fuente :** Escrito N° 10, remitido por América Móvil, el 15 de junio de 2023.

223. Asimismo, en su escrito N° 38, América Móvil señaló que los supuestos casos de venta ambulatoria que se habrían identificado corresponderían a situaciones aisladas que sufren todas las empresas operadoras de la industria y que no existiría un sistema infalible.

**Gráfico N° 08****Extracto de información remitida por América Móvil sobre relación de aplicativo “Claro Ventas” y contrataciones en la vía pública**

normas en contra de la buena fe empresarial, sino que los supuestos casos de venta ambulatoria que se habrían presuntamente identificado corresponderían a situaciones aisladas que sufren todas las empresas operadoras de la industria, y que por tanto, su supuesta existencia no podría ser considerada como una conducta de competencia desleal.

**Inclusive la denunciante cuyo actuar fue calificado como adecuado por la Secretaría Técnica al inicio del procedimiento presentaría ventas ambulatorias, demostrando que el sistema infalible no existiría.** Efectivamente, en la Resolución de Cargos la

**Fuente :** Escrito N° 38, remitido por América Móvil el 20 de mayo de 2024.

224. Sin embargo, si bien los distribuidores, multimarcas y/o vendedores de América Móvil -gestionados por terceros- efectúan contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública por medio del uso del aplicativo “Claro Ventas”, corresponde evaluar si de los medios probatorios recopilados en el presente procedimiento sancionador de solución de controversias, ello forma parte de una estrategia desleal consistente en desarrollar, implementar y usar el aplicativo “Claro Ventas” con la omisión de mecanismos de seguridad, a efectos de incentivar que sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores efectúen



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado (vía pública).

225. Conforme se expuso en la sección IV de la presente resolución, América Móvil argumentó cómo debería ser entendido el concepto de “estrategia” imputado en el marco del presente procedimiento sancionador, sobre la base de los criterios<sup>79</sup> que el TSC habría determinado en la Resolución N° 005-2023-TSC/OSIPTEL, con ocasión del pronunciamiento sobre el recurso de apelación interpuesto respecto de la medida cautelar otorgada con Resolución N° 23-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023, resumidos en el siguiente gráfico:

79

#### Resolución N° 005-2023-TSC/OSIPTEL

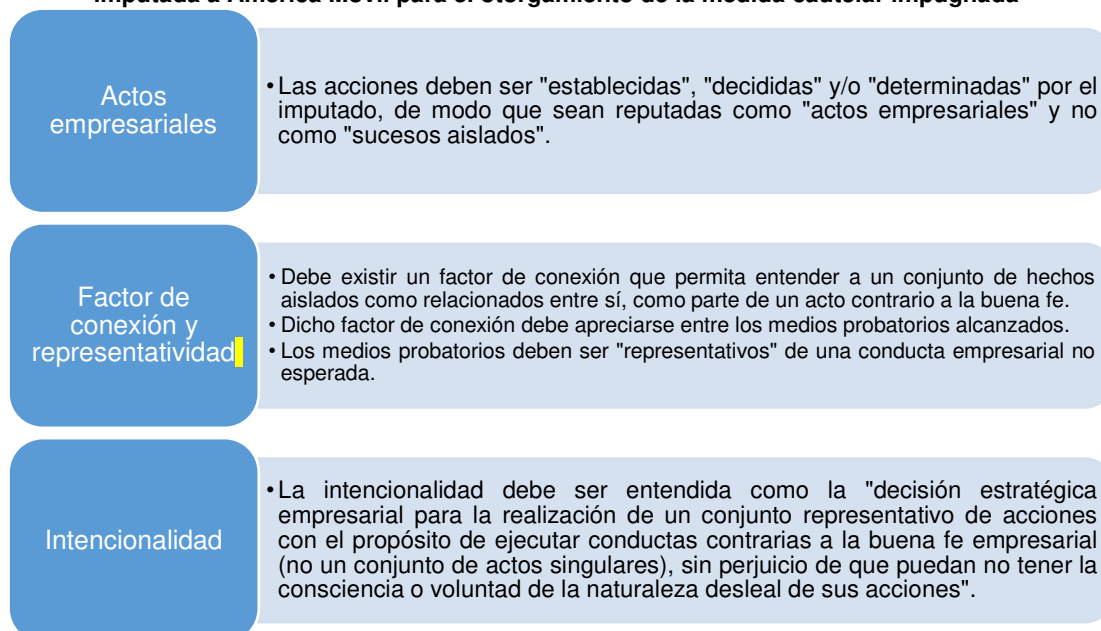
- “72. En este punto es preciso resaltar que si bien, acorde a lo prescrito en el artículo 7 de la LRCDD, no es necesario acreditar conciencia o voluntad sobre su realización, corresponde analizar si existe verosimilitud de que las conductas, que por acción u omisión han sido atribuidas a Claro, calificarían como infracción a la cláusula general; lo cual demanda identificar: (a) que más allá de la conciencia sobre el carácter desleal de tales actos, se trata de acciones establecidas, decididas y/o determinadas por el imputado, de modo que estas puedan ser reputadas como “actos empresariales” y sucesos aislados, (b) que se logre identificar un factor de conexión que permita entender un conjunto de hechos aislados como relacionados entre sí, es decir como parte de un acto contrario a la buena fe que debe regir en una economía social de mercado y (c) que se aprecie una relación causal entre el conjunto de los referidos actos y la generación de un daño actual o probabilístico a la sociedad. (...)
84. En virtud a ello, se considera que, al momento de evaluar las conductas de los agentes en el mercado sí es posible tomar en cuenta la normativa sectorial como un elemento para el análisis de identificación de supuestos actos de competencia desleal, a efectos de determinar la buena fe objetiva que se establece en la cláusula general, en la medida que exista un factor de conexión que permita comprender tales actos como uno contrario a la buena fe empresarial y provean evidencia representativa de estrategias establecidas por una empresa con el fin de vulnerar el proceso competitivo, sin perjuicio del Principio de Supletoriedad previsto en los Lineamientos Generales para la aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el ámbito de las Telecomunicaciones.
85. En este sentido, la concurrencia de evidencias sobre eventuales infracciones regulatorias posibles, en un análisis conjunto de los distintos medios probatorios en los que se evidencie un factor de conexión entre estos que permita acreditar la naturaleza desleal (o no) y la representatividad (o no) de los referidos medios probatorios, entre otros atributos determinantes de actos ajenos a la leal competencia, puede ser elemento para determinar actos empresariales de competencia desleal en la forma de conductas contrarias a la buena fe objetiva que establece la cláusula general. (...)
96. En otros términos, a criterio del CCP, además de las acciones que comprenderían la aludida estrategia, sería necesario probar que esta provee soporte de una decisión empresarial que tenía como finalidad la promoción de la contratación de servicios móviles en canales no autorizados. Al respecto, a criterio de este Tribunal, el análisis de la verosimilitud del derecho en el presente caso demanda necesariamente la evaluación sobre si existe un factor de conexión entre los medios probatorios alcanzados que permita entenderlos como parte de un acto contrario a la buena fe empresarial y si éstos son evidencia representativa de una conducta empresarial diferente a la esperada, consistente en el diseño de una estrategia establecida por la empresa cuyo propósito sea la contratación del servicio público móvil vulnerando la normativa sectorial.
97. Resulta relevante destacar que el análisis sobre la intencionalidad en el presente caso, dado que la cláusula general exige como condición la verificación de actos empresariales desleales y no el conjunto de actos singulares que no provean evidencia de estrategia empresarial desleal, es un elemento necesario para evaluar la compatibilidad de la conducta investigada con el parámetro objetivo de la buena fe empresarial propuesto por el CCP.
98. Por las razones expuestas, en la medida que la estrategia desleal denunciada supone -según los argumentos del denunciante- que existe intencionalidad de la empresa denunciada (entendida, como decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidas a determinado fin) a fin de ejecutar conductas ajenas a la buena fe empresarial (sin perjuicio de que los ejecutantes puedan no tener conciencia o voluntad de la naturaleza desleal de sus acciones, en virtud del artículo 7 de la LRCDD), se destaca que, a criterio de este Tribunal, en la resolución impugnada, no se existe explicación sustentada y evidencia representativa que dote de apariencia de veracidad a la afirmación de que la empresa denunciada ha diseñado y ejecutado un conjunto de estrategias empresariales de naturaleza desleal. (...)”. (Subrayado agregado).



74 | 88

BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Gráfico N° 09

**Resumen de criterios del pronunciamiento de TSC sobre la verosimilitud de la conducta desleal imputada a América Móvil para el otorgamiento de la medida cautelar impugnada**

**Elaboración** : CCP - Osiptel.

226. Con relación a los “actos empresariales”, este CCP considera que debe acreditarse que las conductas imputadas deben encontrarse en el ámbito de acción del presunto infractor; es decir, se contraponen a hechos aislados sobre los que no tiene control.
227. Por su parte, con relación al factor de conexión y representatividad, a criterio de este CCP, deben entenderse referidos a la necesaria interrelación de una serie de acciones vinculadas con el propósito específico de evadir prohibiciones sectoriales y obtener un beneficio ilícito. Al respecto, en opinión de este colegiado, el criterio de “representatividad” no aludiría necesariamente a la cantidad de medios probatorios recabados, sino a que su valoración global permita acreditar que responden a una estrategia que configura un acto de competencia desleal atribuible a la empresa imputada y que no solo constituyen hechos dispersos o aislados susceptibles de ser sancionados como infracción regulatoria.
228. En esa misma línea, con relación al criterio relacionado con la “intencionalidad en la conducta”, conforme lo establece el TSC debe ser entendida como decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidas a ejecutar conductas ajenas a la buena fe empresarial, ya que el numeral 7.1 del artículo 7 de la LRCD señala expresamente que la determinación de la existencia de un acto de competencia desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización.

▪ **Análisis del caso concreto**

229. En el presente procedimiento, este CCP considera que ha quedado demostrado que los distribuidores, multimarcas y/o vendedores de América Móvil -gestionados por terceros- han efectuado contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública por medio del aplicativo “Claro Ventas”, cuyo desarrollo, implementación y uso está bajo el control de la mencionada empresa operadora.

230. Sin embargo, corresponde valorar de forma conjunta los medios probatorios obrantes en el expediente, a efectos de determinar si son suficientes para arribar a la conclusión de que los hechos antes señalados corresponden al desarrollo de una estrategia de América Móvil contraria a la buena fe empresarial.
231. Al respecto, según la información proporcionada por América Móvil, el aplicativo “Claro Ventas” es la principal herramienta de contratación de la empresa operadora, puesto que, a diferencia de otras herramientas tecnológicas que ha implementado como el “SISACT” o el aplicativo “Activa tu CLARO”, este es utilizado por sus puntos de venta de distribuidores autorizados (o socios comerciales) y multimarcas, siendo que este tipo de establecimiento alcanzó en el año 2023, el 87,3% del total de los establecimientos que América Móvil implementó para la comercialización del servicio público móvil.

**Cuadro N° 05:**  
**Porcentaje de los tipos de establecimientos de América Móvil para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones (2023)**

| Tipo de establecimiento                     | Distribución establecimientos para contratar el servicio móvil |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Centro de atención                          | 0,5%                                                           |
| Punto de venta propio                       | 12,2%                                                          |
| Punto de venta de distribuidor y multimarca | 87,3%                                                          |
| <b>Total establecimientos</b>               | <b>100%</b>                                                    |

**Fuente:** Información remitida por América Móvil al buzón distribuidores\_autorizados@osiptel.gob.pe.

**Elaboración:** CCP - Osiptel

232. Sin embargo, a criterio de este órgano resolutorio, tales hechos no permiten colegir que las contrataciones en la vía pública realizadas por los distribuidores autorizados o sus vendedores por medio del aplicativo “Claro Ventas” respondan a una estrategia desplegada por América Móvil con la finalidad de habilitar e incentivar las contrataciones en la vía pública.
233. De otro lado, en el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO señaló que, con la información proporcionada por la DFI y Telefónica, se apreciaría que los distribuidores, multimarcas y/o vendedores de América Móvil han efectuado contrataciones en la vía pública, por medio del aplicativo “Claro Ventas” con un alcance nacional (en veinte [20] de veinticuatro [24] departamentos, según el cuadro N° 06) y con una reiteración temporal en el período del 12 de enero al 30 noviembre de 2023 (ver gráfico N° 10):

**Cuadro N° 06:**  
**Departamentos en los cuales se realizó acciones de fiscalización en relación a la contratación mediante el canal de venta itinerante**

| Numeral | Departamentos | Líneas contratadas en canal de venta itinerante |
|---------|---------------|-------------------------------------------------|
| 1       | Ancash        | 5                                               |
| 2       | Apurímac      | 3                                               |
| 3       | Arequipa      | 3                                               |
| 4       | Ayacucho      | 2                                               |
| 5       | Cajamarca     | 2                                               |
| 6       | Cusco         | 1                                               |
| 7       | Huancavelica  | 2                                               |
| 8       | Huánuco       | 2                                               |
| 9       | Ica           | 1                                               |



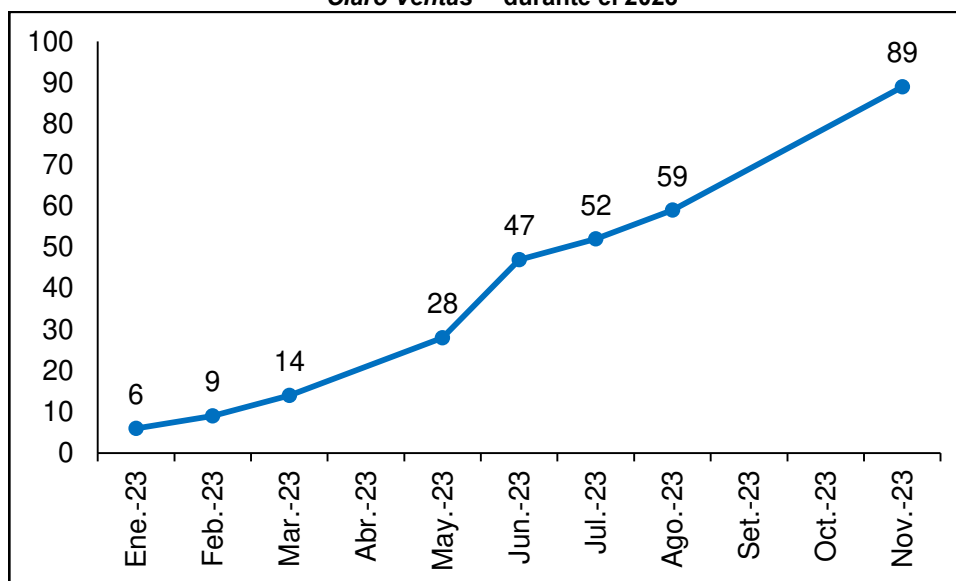
|                      |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| 10                   | Junín       | 3         |
| 11                   | La Libertad | 5         |
| 12                   | Lambayeque  | 4         |
| 13                   | Lima        | 33        |
| 14                   | Moquegua    | 4         |
| 15                   | Pasco       | 5         |
| 16                   | Piura       | 7         |
| 17                   | Puno        | 2         |
| 18                   | San Martín  | 1         |
| 19                   | Tumbes      | 2         |
| 20                   | Ucayali     | 2         |
| <b>Total general</b> |             | <b>89</b> |

| Concepto                                  | Departamento | Proporción (%) |
|-------------------------------------------|--------------|----------------|
| Departamentos <b>con venta itinerante</b> | 20           | 83,33%         |
| Departamentos <b>sin venta itinerante</b> | 4            | 16,67%         |
| <b>24</b>                                 |              |                |

**Fuente** : Actas de fiscalización de Memorandos N° 00492-DFI/2023, 00707-DFI/2023, 00747-DFI/2023, 00881-DFI/2023, 00305-DFI/2024 y 00452-DFI/2024., y anexos del escrito N° 10, remitido por Telefónica.

**Elaboración** : CCP - Osiptel.

**Gráfico N° 10:**  
**Líneas móviles acumuladas contratadas en la vía pública usando el aplicativo de ventas “Claro Ventas” durante el 2023**



**Fuente** : Actas de fiscalización de Memorandos N° 00492-DFI/2023, 00707-DFI/2023, 00747-DFI/2023, 00881-DFI/2023, 00305-DFI/2024 y 00452-DFI/2024., y anexos del escrito N° 10, remitido por Telefónica.

**Elaboración** : CCP – Osiptel.

234. Al respecto, durante el procedimiento, América Móvil sostuvo que el número de contrataciones en la vía pública recopiladas por la ST-CCO no sería significativo por cuanto no representaría ni el 0,001% de sus contrataciones del servicio público de telecomunicaciones móviles en el canal presencial durante el 2023.
235. Sobre el particular, si bien un número significativo de contrataciones en la vía pública respecto del número total de sus contrataciones podría denotar que ello responde a una estrategia empresarial de América Móvil, este órgano colegiado considera que esa no sería la única forma de arribar a esta conclusión; en tanto

podría ser suficiente un número limitado de contrataciones si existen elementos complementarios que permitan acreditar la estrategia desleal.

236. De este modo, si bien la evaluación del órgano instructor concluye la connotación de continuidad y amplitud geográfica de las contrataciones en la vía pública por parte de América Móvil, en opinión de este CCP no se encuentra suficientemente probado que las contrataciones en la vía pública mediante el aplicativo “Claro Ventas” respondan a una estrategia atribuible a la empresa operadora desarrollada con la finalidad de habilitar e incentivar el uso del canal de contratación en contra de la Norma de las Condiciones de Uso.
237. Por su parte, América Móvil a fin de desvirtuar la imputación ha informado haber implementado en el aplicativo “Claro Ventas” mecanismos tales como la verificación biométrica en la identificación del vendedor y/o la contraseña única, a fin de evitar las contrataciones irregulares, lo cual corresponderá ser verificado por el órgano competente del Osiptel.
238. Asimismo, según lo señalado en los escritos de fecha 14 de agosto de 2023 y 22 de noviembre de 2023, la empresa operadora ha presentado elementos que acreditarían que, en enero de 2023 (antes del inicio del procedimiento sancionador) y en junio del 2023 (de manera posterior al inicio del procedimiento sancionador) ha remitido correos y comunicados dirigidos a sus distribuidores autorizados instando a que cumplan con la normativa que prohíbe la venta ambulatoria e, inclusive, se hace referencia en el escrito del 14 de agosto de 2023, que desde el año 2019 vienen remitiendo comunicados informando sobre la prohibición de la venta ambulatoria. Asimismo, los contratos de comercialización suscritos entre América Móvil y sus distribuidores autorizados desde el 2019, establecen cláusulas para a que los distribuidores autorizados cumplan con la normativa vigente. En ese sentido, las comunicaciones a sus distribuidores y contratos que son de fecha anterior al periodo de investigación, desvirtúan la hipótesis de que América Móvil, habría diseñado una estrategia desleal para promover la venta ambulatoria a través de su aplicativo.
239. Adicionalmente, es pertinente indicar que en el Informe Final de Instrucción, de conformidad con la información brindada por América Móvil, así como aquella que obra en el expediente producto de las actuaciones de oficio<sup>80</sup> o remitida por la denunciante; la ST-CCO concluyó que el aplicativo “Claro Comercio” es utilizado únicamente como herramienta para registrar a las empresas del canal de distribución denominado “Multimarca”, mas no para efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles.
240. Por las consideraciones expuestas, este CCP concluye que los elementos probatorios presentados por la ST-CCO no permiten demostrar que los hechos verificados correspondan al diseño de una estrategia por parte de América Móvil orientada a habilitar e incentivar a sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores a efectuar contrataciones en la vía pública a través de los aplicativos “Claro Ventas” y “Claro Comercio”; por lo que no se acredita una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial de América Móvil.

80

Cabe precisar que, a lo largo de presente procedimiento y de la revisión de las actas remitidas por Telefónica, así como por la DFI, no se ha podido advertir que, a diferencia del aplicativo “Claro Ventas”, el aplicativo “Claro Comercio” haya sido utilizado para la activación de líneas móviles.

241. En este sentido, corresponde señalar que, en concordancia con el inciso 9 del artículo 230<sup>81</sup> de la LPAG, solo resulta posible atribuir responsabilidad a un administrado si la infracción imputados no es la única hipótesis posible que explica los hechos probados del caso.

#### VII.1.1.2. Con relación al diseño de un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones a sus distribuidores, multimarcas y vendedores

242. Sin perjuicio de no haberse acreditado la primera estrategia imputada a América Móvil, referida a la implementación, el desarrollo y el uso del aplicativo “Claro Ventas”, a efectos de que sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores se encuentren habilitados para efectuar contrataciones en la vía pública; este CCP procederá a evaluar si la segunda estrategia imputada a América Móvil sí responde a una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial bajo su ámbito de acción.
243. De acuerdo con la ST-CCO quedaría acreditado que América Móvil incurrió en una conducta no esperada en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, por cuanto venía diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones dirigidos a promover el uso del aplicativo “Claro Ventas”, y, de esa forma, incrementar –por medio de sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, ya que el sistema (sea de incentivos sujetos a condición o margen de ganancia sobre precio de venta al público del SIM Card) también resultaba aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, por lo que la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones, lo cual era atribuible a la esfera de dominio y decisión de la administrada.
244. Sobre el particular, la ST-CCO sustentó dicha imputación en los siguientes medios probatorios:

**Cuadro N° 07**  
**Consideraciones de la ST-CCO y elementos de juicio que sustentarían su conclusión del Informe Final de Instrucción respecto de la segunda estrategia imputada**

| Consideraciones de la ST-CCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Elementos de juicio utilizados por la ST-CCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (i) América Móvil otorgaría incentivos económicos a su fuerza de venta que propician las contrataciones mediante el canal de venta en la vía pública, debido a que no contaría con la capacidad de identificar y diferenciar si una línea móvil contratada y reportada para el pago de incentivos económicos por parte de los distribuidores autorizados y multimarcas, fue activada mediante dicho canal. | 1. Dos (2) afiches publicitarios sobre incentivos a la fuerza de ventas de América Móvil presentados por Telefónica, mediante su escrito N° 1, remitido el 10 de marzo de 2023.<br>2. Un (1) afiche publicitario sobre incentivos a la fuerza de ventas de América Móvil presentados por Telefónica, mediante su escrito N° 3, remitido el 5 de mayo de 2023. |
| (ii) América Móvil no diferencia ni discrimina al momento de efectuar el pago de los incentivos económicos en función a si estas contrataciones fueron realizadas en la vía pública o no, sino que sólo toma en consideración las condiciones                                                                                                                                                              | 3. Información de incentivos económicos al canal de distribución Multimarca presentada por América Móvil a través de carta DMRJCE/N° 1206/23 con fecha 2 de mayo de 2023 y escrito N°36, con fecha 1 de febrero de 2024.<br>4. Condiciones comerciales suscritas con los                                                                                      |

81

#### TUO de la LPAG

##### “Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**9. Presunción de licitud.-** Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...).”

| Consideraciones de la ST-CCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Elementos de juicio utilizados por la ST-CCO                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| establecidas (v.g. líneas activas al momento de efectuar el pago, líneas no activas a través de chips de autoactivación, etc.), lo que propicia un esquema de incentivos dirigido a la comercialización del servicio en la vía pública, debido a que es el canal que le genera mayor número de contrataciones.                                                                                                                           | distribuidores autorizados a través de contratos remitidos por América Móvil en su escrito N°24, con fecha 14 de agosto de 2023.                                                                                                                    |
| (iii) Se advirtió que los SIM Cards generan un margen de S/5,00 de ganancia por activación, en tanto estos son entregados de manera gratuita, además de bonos adicionales establecidos por América Móvil, lo que evidencia un gran incentivo para que la fuerza de ventas realice el mayor número de contrataciones posibles, otorgándose aun cuando las contrataciones se realizan de forma ilícita.                                    | 5. Escrito presentado por América Móvil, con fecha 5 de diciembre de 2023.                                                                                                                                                                          |
| (iv) La permisividad de América Móvil de aún mantener como “activos” a parte de su fuerza de ventas que participó en contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, propiciaría que se mantenga activo su canal de venta en la vía pública, en la medida que éstos siguen recibiendo los incentivos económicos por utilizar dicho canal.                                                          | 6. Escrito presentado por América Móvil, con fecha 1 de febrero de 2024.                                                                                                                                                                            |
| (v) Dado que el sistema de incentivos que viene diseñando América Móvil por el uso del aplicativo “Claro Ventas” resulta aplicable incluso para contrataciones en la vía pública, las empresas distribuidoras, los multimarca y los vendedores se encuentran incentivados a efectuar ofertas y contrataciones laborales y/o de servicio, con el objetivo de incrementar el número de contrataciones –incluyendo el canal no autorizado–. | 7. Escrito de Smart Plaza, de fecha 8 de mayo de 2023.                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8. Cinco (5) actas notariales presentadas por Telefónica, a través de su escrito N° 10, remitido el 3 de junio de 2023.                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9. Setenta y seis (76) actas de levantamiento de información, remitidas por el Memorando N° 00305-DFI/2024 y Memorando N° 00452-DFI/2024, remitidos por la DFI, con fechas 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente.                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10. Información de fuerza de ventas remitida por América Móvil en dos (2) escritos de fecha 14 y 26 de marzo de 2024.                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 11. Formatos de Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil durante el 2023, remitidos por América Móvil a distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe, en cumplimiento de las Condiciones de Uso. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 12. Acta de levantamiento de información de la ST-CCO, de fecha 8 de mayo de 2023.                                                                                                                                                                  |

**Fuente** : Informe Final de Instrucción, de fecha 15 de abril de 2024.  
**Elaboración** : CCP - Osiptel.

245. De acuerdo con lo informado por América Móvil, dicha empresa operadora cuenta con:

- Un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a efectos de que sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores realicen un mayor número de contrataciones del servicio público móvil en la modalidad prepago y postpago tanto de líneas nuevas como de portabilidades.
- Un sistema de retribución de comisiones, en función a si la contratación es prepago o postpago para distribuidores y multimarcas.
- Comisiones adicionales para distribuidores, en caso la línea activada en la modalidad prepago realice una recarga mínima.
- Bonos especiales para distribuidores en función de ciertas condiciones.
- Un margen de ganancia por el precio de venta al público del SIM Card en la modalidad prepago.

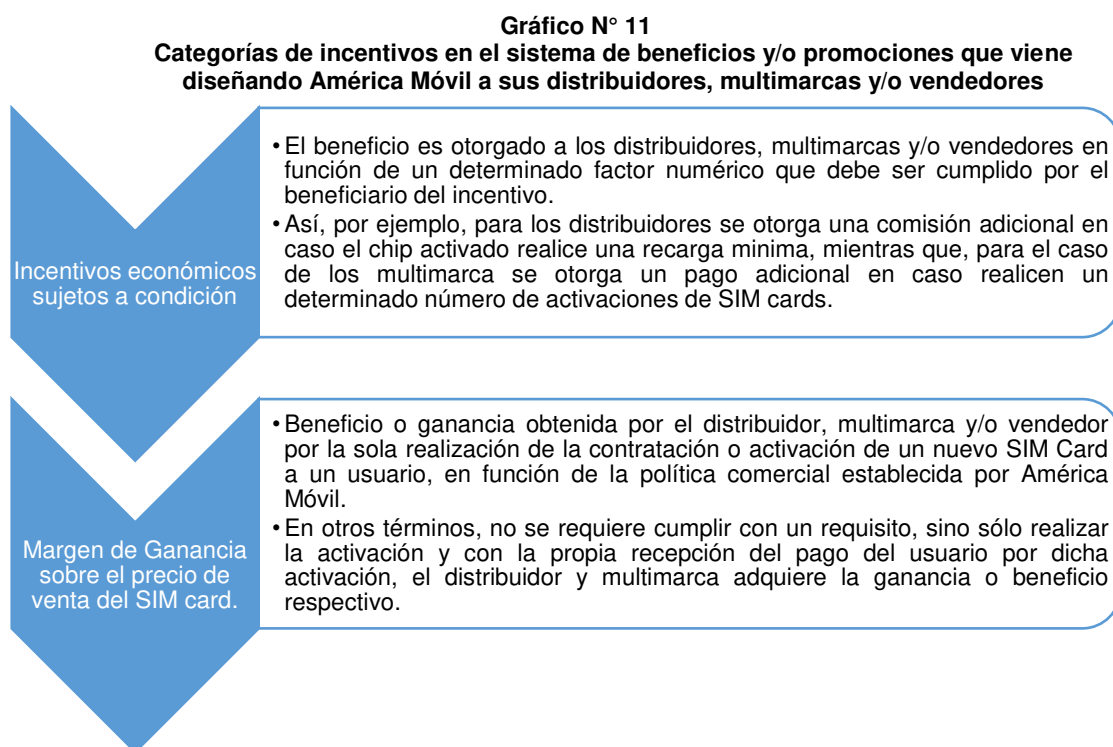
246. Cabe mencionar que, en el presente procedimiento, la ST-CCO también recabó información de algunos distribuidores y multimarcas de América Móvil, como el caso de Smart Plaza<sup>82</sup>, que se condice con la información remitida anteriormente por la empresa investigada.

82

De acuerdo al reporte de puntos de venta del escrito de fecha 5 de diciembre de 2023, SMART PLAZA sería un multimarca de América Móvil.



247. En función de lo anteriormente expuesto, este CCP aprecia que América Móvil cuenta con un sistema de incentivos, beneficios, bonos y/o promociones, como una herramienta para el incremento de la productividad de sus distribuidores, multimarcas y/o vendedores asociados, que permita incrementar el número de nuevas líneas para la empresa operadora y, de esa forma, promover el incremento de su participación en el mercado y sus ingresos.
248. Dicho sistema de incentivos, beneficios, bonos y/o promociones diseñado por América Móvil cuenta con dos (2) categorías, cuya distinción radica – principalmente– en función de si existe o no un factor o requisito que deba cumplirse para la recepción de dichos beneficios, de acuerdo con el siguiente detalle:



**Fuente** : Información remitida por América Móvil durante el presente procedimiento sancionador.  
**Elaboración** : CCP - Osiptel

249. Por lo tanto, si bien se acreditó el sistema de incentivos, beneficios y/o promociones con el que cuenta América Móvil, corresponde determinar si, como le ha sido imputado, ello forma parte de una estrategia consistente en que dicho sistema fue diseñado para incentivar a sus distribuidores, multimarcas y vendedores a incrementar su fuerza de ventas con el objetivo de efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía ambulatoria, a través del aplicativo “Claro Ventas”.
250. Sobre el particular, en la etapa de investigación se han verificado los siguientes hechos:
- (i) América Móvil informó que los criterios para no realizar el pago de comisiones a distribuidores y multimarcas en el periodo setiembre 2022 a setiembre 2023,

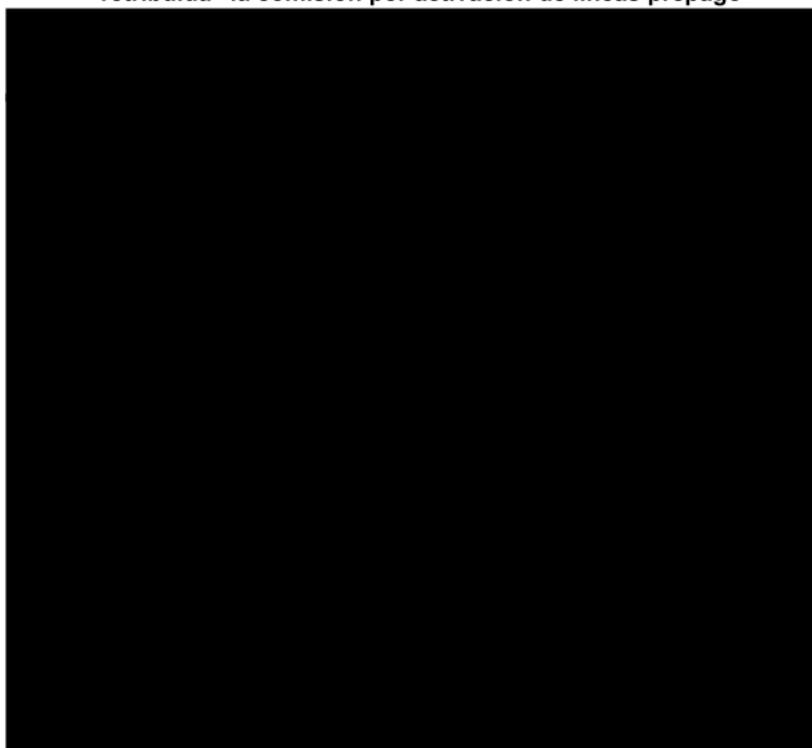
por un total de  
los siguientes:

<sup>83</sup>, fueron

(ver gráfico N° 12); es decir, el pago del incentivo o beneficio no está supeditado a si la contratación se realizó de forma regular o en la vía pública.

#### Gráfico N° 12

Extracto de la respuesta de América Móvil sobre criterios para considerar como “no retribuida” la comisión por activación de líneas prepago



**Fuente** : Escrito remitido por América Móvil, el 1 de febrero de 2024.

251. Al respecto, el órgano instructor consideró que en ochenta y nueve (89) contrataciones en la vía pública recopiladas en función de la información de la DFI y las constataciones notariales remitidas por Telefónica, los vendedores recibieron el beneficio derivado del margen de ganancia sobre el precio de venta al público del SIM Card respectivo; y los habría mantenido reportados como personal de ventas activo en un 10%, al menos un mes después la contratación detectada en la vía pública; recibiendo los incentivos económicos correspondientes. Sin embargo, este órgano colegiado aprecia que, si bien el establecimiento del sistema de incentivos, beneficios y/o promociones de América Móvil no excluye a las contrataciones realizadas en la vía pública y ello es atribuible a su esfera de acción, de los elementos probatorios evaluados no resulta posible colegir que haya sido diseñada para fomentar, premiar, privilegiar, incentivar o promover las ventas ambulancias como parte de una estrategia comercial contraria a la buena fe empresarial.

<sup>83</sup>

De acuerdo a la información remitida por América Móvil en el formato N°01 de escrito recibido el 5 de diciembre de 2023.

252. De otro lado, si bien el personal de ventas de América Móvil podría haber incurrido en conductas contrarias a la Norma de las Condiciones de Uso por la activación de SIM Cards en el canal no autorizado, ello no acredita que su conducta responda a una estrategia desleal desplegada por la imputada, según los términos de la imputación de cargos.
253. Por otra parte, la ST-CCO señaló que, con el Acta de Levantamiento de Información (Ver gráficos N° 13 y 14), se advertiría que, a partir del sistema de incentivos, beneficios y/o promociones que viene diseñando América Móvil, los distribuidores, multimarca y/o vendedores de América Móvil estarían ofreciendo contrataciones laborales, a efectos de realizar contrataciones en la vía pública:

Gráfico N° 13  
Extracto del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO



Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 8 de mayo de 2023.

Gráfico N° 14  
Extractos del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO

Leila · Claro

Publicación de Marketplace  
S/1.100 - Claro

VER DETALLES MÁS OPCIONES

Hola. ¿Sigue disponible?

1:12 P. M.

Ale

Sí, está disponible.

Que producto de Claro tengo que vender?

Ale

Líneas postpago de claro

Es para ventas de campo no? En la vía pública?

Ale

En campo , viajes , ferias

Y mas

Que distribuidor de claro es?

Ale

Doble s

Leila · Claro

Publicación de Marketplace  
S/1.100 - Claro

VER DETALLES MÁS OPCIONES

El horario de trabajo y el sueldo cuál sería?

Solo tengo que realizar activaciones de líneas móviles postpago no?

Ale

Cuando es solo hyo el trabajo es de 8 a 2 de la tarde

En viajes es todo el día con almuerzo y desayuno incluido

Ale te respondió

Solo tengo que realizar activaciones de líneas móviles postpago no?

Si

Sueldo de 1100

Pero en base a una cuota de ventas

Cuánto es la cuota de ventas aprox?

Leila · Claro

Publicación de Marketplace  
S/1.100 - Claro

VER DETALLES MÁS OPCIONES

Cuánto es la cuota de ventas aprox?

Ale

Te paso si

Si por favor, espero a que me brinde más detalle.

Esa es la cuota señorita

Si deseas mañana puedes venir a tener el día de prueba

Todo eso tengo que vender en el mes?

Si mañana voy donde me tocaría vender?

Ale te respondió

Todo eso tengo que vender en el

|          | ALTA/RENO (39.90) | PORTA 39.90-55.90 | PORTA 69.90 | PORTA ENTEL - 29.90 | PREPAGOS | BASICO | 1100 |
|----------|-------------------|-------------------|-------------|---------------------|----------|--------|------|
| CUOTA    | 10                | 10                | 3           | 3                   | 50       | 1      |      |
| %        | 20%               | 20%               | 15%         | 15%                 | 15%      | 15%    | 100% |
| COMISION | 20                | 30                | 25          |                     |          |        |      |



**Screenshot 1:** Leila - Claro. Publicación de Marketplace S/1.100 - Claro. VER DETALLES MÁS OPCIONES. Si mañana voy donde me tocaría vender? Ale te respondió: Todo eso tengo que vender en el mes? Si. Ale te respondió: Si mañana voy donde me tocaría vender? Chupuro. Respondiste a Ale Chupuro. Recorrería las calles, parques y demás de ese distrito entonces? Ale: Si pero nosotros te llevamos con la movilidad. Y alguien me supervisa? Vendemos en grupo?

**Screenshot 2:** Ale: Si mi persona. Ale te respondió: Vendemos en grupo? Si mi grupo. Ok y dónde me acerco exactamente mañana? Una consulta adicional si vendo más de la cuota ganó alguna comisión adicional? 8 MAY. A LAS 2:17 P. M. Ale te respondió: Una consulta adicional si vendo más de la cuota ganó alguna comisión adicional? Ya se tiene tam...

**Screenshot 3:** Leila - Claro. Publicación de Marketplace S/1.100 - Claro. VER DETALLES MÁS OPCIONES. más de la cuota ganó alguna comisión adicional? 8 MAY. A LAS 2:17 P. M. Ale te respondió: Una consulta adicional si vendo más de la cuota ganó alguna comisión adicional? Ya se tiene también comisiones. De cuánto serían esas comisiones? Ale: Ahora te mando. Ale: \*ADICIONALES S/ 12.00 PLANES DE 29.90 (CUALQUIER OPERACION) S/ 20.00 OLO S/ 2.00 ALTA PRE CANTIDAD MENOR A 19 S/ 3.00 ALTA PRE CANTIDAD MAYOR A 20 S/ 6.00 PORTA PRE TODOS MAYOR A MENOR \*COMISION UGIS (VENTA) SERIA CARGO FIJO 50% \*OBSERVACIONES \*PORTABILIDADES MENOR A 80 DIAS CONSIDERA ALTA/RENO

**Summary of Charges:**

- \*ADICIONALES
- S/ 12.00 PLANES DE 29.90 (CUALQUIER OPERACION)
- S/ 20.00 OLO
- S/ 2.00 ALTA PRE CANTIDAD MENOR A 19
- S/ 3.00 ALTA PRE CANTIDAD MAYOR A 20
- S/ 6.00 PORTA PRE TODOS MAYOR A MENOR
- \*COMISION UGIS (VENTA) SERIA CARGO FIJO 50%
- \*OBSERVACIONES
- \*PORTABILIDADES MENOR A 80 DIAS CONSIDERA ALTA/RENO

Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 8 de mayo de 2023.



254. En cuanto a lo anteriormente expuesto, si bien se verifica que existe una oferta de contratación laboral elaborada por un distribuidor autorizado de América Móvil (identificado por el órgano instructor como Doble S Comunicaciones S.R.L.) para reforzar su fuerza de ventas, a fin de realizar contrataciones en la vía pública, este órgano resolutorio considera que no resulta suficiente para determinar la existencia de una estrategia atribuible a América Móvil la empresa operadora; o, si en su defecto, podría tratarse de una iniciativa propia del referido distribuidor (sin perjuicio de la responsabilidad de la empresa operadora respecto del proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones realizados por sus distribuidores).
255. Por las anteriores consideraciones, a criterio de este órgano colegiado, no se advierte evidencia suficiente que acredite que exista una conducta no esperada contra la buena fe comercial por parte de América Móvil en los términos imputados por la ST-CCO, esto es, no se ha demostrado la existencia de una estrategia por parte de la empresa investigada consistente en que ha venido diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a partir del cual se estaría valiendo de sus distribuidores, multimarcas y vendedores para reclutar una mayor fuerza de ventas destinadas a efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía ambulatoria, en desmedro de los demás competidores.
256. Considerando que no se ha acreditado que la estrategia 2 imputada a América Móvil, cumpla con el elemento relacionado a ser una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial, no corresponde evaluar los otros dos elementos relacionados a la afectación del proceso constitutivo y al daño real o potencial.
257. Luego de lo expuesto en la sección VII de la presente resolución, este órgano colegiado ha verificado que no se ha acreditado de manera fehaciente que América Móvil ha incurrido en una conducta desleal consistente en las dos (2) estrategias imputadas, como parte del presupuesto de la conducta no esperada en el marco de la metodología empleada por los Cuerpos Colegiados para determinar la configuración de la infracción a la cláusula general, por lo que carece de objeto verificar la presencia de los otros dos (2) elementos de la metodología empleada por los Cuerpos Colegiados para la determinación de la configuración de la infracción de la cláusula general, referidos a: (i) la afectación o potencial afectación al adecuado funcionamiento del proceso competitivo, y, (ii) la constatación del daño efectivo o potencial de la conducta. Por las mismas razones, este órgano colegiado considera que no resulta pertinente analizar los argumentos y alegaciones formuladas relacionados con dichos aspectos.
258. En consecuencia, corresponde disponer el archivo del procedimiento sancionador de solución de controversias en contra de América Móvil, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la LRCD.

#### **VIII. SOBRE LOS ALCANCES DEL PRESENTE PRONUNCIAMIENTO CON RELACIÓN A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES EN LA VÍA PÚBLICA Y LOS INDICIOS DE INFRACCIÓN RECOPIADOS EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO**

259. Conforme a los principios constitucionales que rigen el mercado, y según lo establecido por el Tribunal Constitucional, las empresas operadoras de servicios



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

públicos de telecomunicaciones deben desarrollar sus actividades empresariales según el régimen legal vigente y el contrato de concesión acordado, cuyo objeto fundamental es asegurar la eficiencia en la prestación del servicio<sup>84</sup>, pues el ejercicio de sus derechos de libre iniciativa privada, libre contratación y libertad de empresa no puede colisionar con los intereses generales de la comunidad, los cuales se encuentran resguardados por la pluralidad de normas adscritas al ordenamiento jurídico.

260. En el marco del principio de legalidad, corresponde al Osiptel, como organismo regulador y agencia de competencia de este sector, a través de las autoridades correspondientes, ejercer la actividad de fiscalización y aplicar las sanciones a que hubiere lugar, cuando se verifique que dichas empresas operadoras contravengan las disposiciones legales y técnicas que regulan la comercialización y prestación de sus servicios, o quebranten las reglas de mercado que garanticen una competencia eficiente y leal<sup>85</sup>.
261. En ese sentido, resulta importante precisar que, en el ámbito de sus competencias, este CCP ha determinado la insuficiencia probatoria respecto del desarrollo de estrategias por parte de América Móvil orientadas a habilitar e incentivar el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública a través del aplicativo “Claro Ventas”, que configuren un acto de competencia desleal sancionable bajo la infracción a la cláusula general tipificada en el artículo 6 de la LRCD.
262. Sin embargo, en modo alguno, la decisión adoptada por este órgano colegiado implica un pronunciamiento respecto de la eventual responsabilidad administrativa que podría recaer en la empresa operadora por presuntas contrataciones en la vía pública que contravienen lo dispuesto en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.
263. Finalmente, este CCP dispone encargar a la ST-CCO la remisión a la DFI de los actuados en el presente procedimiento que no sean de su conocimiento y que se encuentren bajo el ámbito de funciones de dicha autoridad administrativa, para las acciones que estime pertinentes.

## SE RESUELVE:

**Artículo Primero.** – Desestimar las solicitudes de nulidad presentadas por **América Móvil Perú S.A.C.**, a través de sus escritos N° 38, N° 39 y N° 41, de fechas 20 de mayo, 5 y 28 junio de 2024, respectivamente, en atención a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo Segundo.** – Disponer el archivar el procedimiento sancionador de solución de controversias iniciado en contra de **América Móvil Perú S.A.C.**, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

<sup>84</sup> Confróntese con el fundamento 41 de la sentencia de fecha 3 de octubre de 2003, recaída en el Expediente N° 005-2003-AI/TC.

<sup>85</sup> Confróntese con los fundamentos 18, 26 y 41 de la sentencia de fecha 11 de noviembre de 2003, recaída en el Expediente N° 008-2003-AI/TC.





**Artículo Tercero.** – Encargar a la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados del Osiptel remitir a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel, de la información señalada en el considerando 263 de la presente resolución.

**Artículo Cuarto.** – Notificar la presente resolución a **América Móvil Perú S.A.C.** y a **Telefónica del Perú S.A.A.**

## REGISTRESE Y COMUNÍQUESE

Con el voto favorable de los señores miembros del Cuerpo Colegiado Permanente, Laura Montalvo Mundaca, Luis Ricardo Quesada Oré, Anahí del Milagro Chávez Ruesta y Eduardo Rodolfo Salazar Silva, en la sesión de 18 de julio de 2024.

Firmado digitalmente por:  
MONTALVO MUNDACA  
Laura FAU 20216072155  
soft

LAURA MONTALVO MUNDACA  
**PRESIDENTA DEL CUERPO COLEGIADO  
PERMANENTE**  
CUERPO COLEGIADO PERMANENTE

