



RESOLUCIÓN DEL CUERPO COLEGIADO PERMANENTE

Nº 00011-2024-CCP/OSIPTEL

Lima, 18 de julio de 2024

EXPEDIENTE	004-2023-CCP-ST/CD
MATERIA	Competencia Desleal
ADMINISTRADOS	Viettel Perú S.A.C.
	Telefónica del Perú S.A.A.

SUMILLA: “Archivar el procedimiento sancionador de solución de controversias iniciado en contra de **Viettel 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”.

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° 004-2023-CCP-ST/CD, correspondiente al procedimiento sancionador de solución de controversias por denuncia, seguido contra **Viettel Perú S.A.C.** (en adelante, Viettel), 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 Viettel, 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 solicitó¹ al Cuerpo

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

- “(i) Declarar que Viettel 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 Viettel 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:

- “(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



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

Colegiado Permanente (en adelante, CCP) que 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, que ha venido cometiendo Viettel y que se ordene la publicación de la resolución sancionatoria. Asimismo, solicitó el dictado de una medida cautelar² 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 materiales³ contenidos en su escrito N° 1, y –a su vez– presentó los medios probatorios ofrecidos en el referido escrito que no habían sido remitidos en dicha comunicación⁴.
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 procedimientos administrativos sancionadores seguidos contra Viettel, desde el 12 de enero de 2023⁵, con relación al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, consistentes en la prohibición de comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública y en el enrolamiento y exigencia de validación de identidad del vendedor de servicios públicos de telecomunicaciones móviles. Dicho requerimiento fue atendido a través del Memorando N° 00492-DFI/2023, de fecha 5 de abril del 2023.
4. Por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de marzo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio⁶ como información confidencial

– Osipitel (en adelante, el Reglamento General del Osipitel), aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, se sancione a Viettel 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 Viettel 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 Viettel, 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)”.

² Cabe precisar que, por la Resolución N° 00021-2023-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° 004-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de julio de 2023.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Fecha señalada en la denuncia y en la que entró 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, numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso).

⁶ 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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



parte de la información remitida por Telefónica, a través de sus escritos N° 1 y 2. Dicha resolución fue notificada a la mencionada empresa a través de la carta C. 00045-STCCO/2023, el 31 de marzo de 2023.

5. Por la carta C. 00048-STCCO/2023, notificada el 3 de abril del 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información comercial y estadística a Viettel⁷, para lo

⁷ Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a Viettel:

"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 de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" o similar, 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 cuáles son sus aplicativos de ventas móviles (APP MÓVIL) utilizados para gestionar el alta (nueva línea y/o portabilidad) de una línea móvil (por ejemplo, "Bitel Ventas" o similar [especifique]).
- (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 del 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 (nueva línea y/o portabilidad) en centro de atención al cliente, puntos de venta, canal telefónica, ventas digitales (redes sociales, WhatsApp, entre otros) utilizan el aplicativo de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" para dicho trámite o cuentan con otro aplicativo para realizar el mismo.
- (iv) Señale si en su estructura organizacional se cuenta 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 "Bitel Ventas" o similar (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 "Bitel Ventas" o similar.
- (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 de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" o similar (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 de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" o similar.
- (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 de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" o similar, 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 su aplicativo de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas" y/o similar.
- (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 Negocios, Distribuidor Consumo Masivo, Distribuidor Servicios 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 únicamente mediante un distribuidor autorizado.
- (xi) Remita los términos y condiciones de uso de los aplicativos de ventas móviles (APP MÓVIL) "Bitel Ventas".
- (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.
- (xiii) Describa 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 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. (...)"



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

cual le otorgó el plazo máximo de siete (7) días hábiles para su absolución. Por medio de la carta N° 0385-2013/DL, recibida con fecha 14 de abril del 2023, Viettel solicitó que se le conceda una prórroga de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, para dar cumplimiento al requerimiento de información formulado, el cual fue otorgado⁸ con la carta C. 00057-STCCO/2023, notificada el 21 de abril de 2023, precisándose⁹ 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, en atención a la complejidad de las conductas denunciadas, se estimó necesario ampliar por veinte (20) días hábiles adicionales el periodo de actuaciones previas.
7. A través de las cartas N° 0448-2023/DL y N° 0490-2023/GL.DR, presentadas con fechas 2 y 9 de mayo del 2023, respectivamente, Viettel respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante la carta C. 00048-STCCO/2023, precisado con la carta C. 00057-STCCO/2023.
8. Por medio de las cartas C. 00071-STCCO/2023, notificada con fecha 4 de mayo de 2023, C. 00072-STCCO/2023 y C. 00073-STCCO/2023, notificadas con fecha 3 de mayo de 2023, y C. 00079-STCCO/2023, notificada con fecha 8 de mayo de 2023, la ST-CCO requirió a RELUX Representaciones E.I.R.L., BP Import S.A.C., ISATELSAC E.I.R.L. y Asto Aguilar Ingenieros S.A.C., respectivamente, determinada información relativa a su relación comercial con Viettel 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. Las referidas empresas no remitieron la información solicitada.
9. Mediante el Memorando N° 00044-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 el Memorando N° 00492-DFI/2023 en lo referido a Viettel; 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 por el Memorando N° 00701-DFI/2023, de fecha 12 de mayo de 2023, complementado con el Memorando N° 00729-DFI/2023, de fecha 16 de mayo de 2023.
10. A través de la carta C. 00083-STCCO/2023, notificada el 5 de mayo de 2023, la ST-CCO requirió a Viettel que, en el plazo de tres (3) días hábiles, cumpla con la remisión

⁸ 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.

⁹ 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.





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 la carta N° 0498-2023/GL.DR, recibida con fecha 10 de mayo de 2023. Asimismo, informó que, debido a un error involuntario, en el escrito presentado con fecha 9 de mayo de 2023, no se remitió la información requerida en el punto (iii) de la información estadística de la C. 00048-STCCO/2023, por lo que procedían a subsanar el error mencionado remitiendo nuevamente el documento Excel “Anexo 1 – Información estadística” con la información faltante. De otro lado, Viettel solicitó la confidencialidad de la información presentada.

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 la información relacionada con la que presentó en sus escritos N° 1, 2 y 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. 00089-STCCO/2023, notificada el 10 de mayo de 2023, la ST-CCO estimó pertinente conceder a Telefónica una reunión de trabajo que solicitó en su escrito N° 4, remitido el 9 de mayo de 2023, 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.
14. Según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023, el Supervisor de la Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones¹⁰, 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 Viettel 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 la Resolución N° 000014-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023¹¹, la ST-CCO resolvió lo siguiente:

“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 **Viettel 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 **Viettel 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.

¹⁰ 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 Osipitel pasó a denominarse “Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones”.

¹¹ Rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de julio de 2023.





Artículo Tercero. - Otorgar a **Viettel 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 **Viettel 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.** (...).

16. Mediante el escrito N° 7, recibido el 18 de mayo de 2023, Telefónica remitió argumentos adicionales con relación a la denuncia presentada.
17. A través de la carta C. 00100-STCCO/2023, el 22 de mayo de 2023, la ST-CCO notificó a Viettel la precitada Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTel, que dio inicio al presente procedimiento sancionador, junto con las pruebas de cargo respectivas, con excepción de las pruebas sujetas al levantamiento de confidencialidad de la información¹², según lo dispuesto en el artículo cuarto de la mencionada resolución.
18. Por la carta C. 00110-STCCO/2023, notificada el 23 de mayo de 2023, la ST-CCO comunicó sobre el inicio del presente procedimiento sancionador a Telefónica.
19. Mediante la carta C. 00111-STCCO/2023, notificada el 24 de mayo de 2023, la ST-CCO le 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° 00014-2023-STCCO/OSIPTel. Dicho traslado fue absuelto con el Escrito N° 8, recibido el 30 de mayo de 2023.
20. A través de la Resolución N° 00019-2023-STCCO/OSIPTel, de fecha 30 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio como información confidencial parte de la información remitida por Viettel en la carta N° 0448-2023/DL y la carta N° 0490-2023/GL.DR, recibidas con fechas 2 y 9 de mayo de 2023, respectivamente. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 5 de junio de 2023, por la carta C. 00131-STCCO/2023.
21. Mediante la Resolución N° 00020-2023-STCCO/OSIPTel, de fecha 31 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como confidencial parte de la información remitida por Viettel en la carta N° 0498-2023/GL.DR de fecha 10 de mayo

¹² 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.





de 2023. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 5 de junio de 2023, a través de la carta C. 00133-STCCO/2023.

22. Por la Resolución N° 00022-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como información confidencial una parte de la información remitida por Telefónica, mediante el escrito N° 6, presentado el 12 de mayo de 2023. Dicha resolución fue notificada a la mencionada empresa el 7 de junio de 2023, a través de la carta C. 00138-STCCO/2023.
23. Mediante el escrito N° 10, recibido con fecha 3 de junio de 2023, Telefónica remitió –entre otras– nuevas alegaciones y medios probatorios vinculados con el objeto de la imputación formulada por la ST-CCO contra Viettel.
24. A través del escrito N° 1, recibido con fecha 5 de junio de 2023, Viettel formuló su apersonamiento al presente procedimiento, designó representantes procesales y autorizó a las personas que podían tener acceso al expediente. Asimismo, la referida empresa autorizó que los actos administrativos a emitirse en el marco del presente procedimiento sean notificados a la dirección de correo electrónico indicado en dicho escrito.
25. Por la carta C. 00135-STCCO/2023, comunicada el 7 de junio de 2023, la ST-CCO corrió traslado a Viettel de los escritos presentados por Telefónica, en el marco de los cuadernos principal y cautelar del presente procedimiento.
26. A través del escrito N° 11, recibido el 9 de junio de 2023, Telefónica solicitó a la ST-CCO que se le conceda una reunión de trabajo con relación a la tramitación del presente expediente.
27. Mediante el escrito N° 2, recibido el 12 de junio de 2023, Viettel planteó una “réplica”, por la cual solicitó que Telefónica también sea investigada en el marco del presente procedimiento, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación a la cláusula general; y –asimismo– solicitó el dictado de una medida cautelar contra dicha empresa.
28. A través de la carta C. 00145-STCCO/2023, notificada con fecha 13 de junio de 2023, la ST-CCO informó a Telefónica que, al no haber precisado el objeto específico de la reunión solicitada por su escrito N° 11, respecto de la tramitación del presente procedimiento, no se contaba con la información suficiente para evaluar si resultaba pertinente concederla.
29. Por la Resolución N° 00028-2023-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 Viettel– de la información declarada como tal mediante la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL; y, (ii) poner a disposición de Viettel la referida información objeto del levantamiento de confidencialidad, luego de que la resolución quede firme o consentida. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada y Telefónica el 22 de junio de 2023, a través de las cartas C. 00160-STCCO/2023 y C. 00161-STCCO/2023, respectivamente.
30. Mediante la carta C. 00170-STCCO/2023, comunicada el 23 de junio de 2023, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica de los escritos remitidos por Viettel, en el marco del cuaderno principal y del cautelar del presente expediente.





31. Por la Resolución N° 00036-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 4 de julio de 2023, el CCP resolvió –entre otros– lo siguiente: (i) declarar improcedente la réplica planteada por Viettel a través de su escrito N° 2, y, (ii) declarar improcedente la solicitud de medida cautelar presentada por dicha empresa operadora en el mencionado escrito. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada y Telefónica el 11 de julio de 2023, a través de las cartas C. 00195-STCCO/2023 y C. 00196-STCCO/2023, respectivamente.
32. A través del escrito N° 3, recibido el 10 de julio de 2023, Viettel presentó argumentos y medios probatorios adicionales respecto de sus planteamientos de “réplica” y solicitud de dictado de medida cautelar contenidos en su escrito N° 2, recibido el 12 de junio de 2023. Al respecto, mediante la Resolución N° 00038-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 17 de julio de 2023, el CCP resolvió se esté a lo resuelto en los artículos primero y segundo de la resolución mencionada en el acápite anterior. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada y Telefónica el 24 de julio de 2023, a través de las cartas C. 00213-STCCO/2023 y C. 00217-STCCO/2023, respectivamente.
33. Por la Resolución N° 00040-2023-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° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023, de acuerdo con el detalle del Anexo 1 de la referida resolución¹³. Dicha resolución fue notificada a Telefónica y Viettel el 24 de julio de 2023, mediante las cartas C. 00202-STCCO/2023 y C. 00203-STCCO/2023, respectivamente.
34. Por la carta C. 00208-STCCO/2023, notificada el 20 de julio de 2023, la ST-CCO comunicó a Viettel las pruebas objeto del levantamiento de confidencialidad de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución N° 00028-2023-STCCO/OSIPTEL. Asimismo, considerando lo establecido en el artículo cuarto de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL y dado que, por medio de la referida comunicación, se cumplía con notificar la totalidad de pruebas respectivas, la ST-CCO informó a la citada 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.
35. Mediante el escrito N° 4, recibido el 10 de agosto de 2023, Viettel solicitó acceso al expediente administrativo del presente procedimiento, lo cual fue atendido con fecha 15 de agosto de 2023, según consta en el Acta obrante en el presente expediente.
36. Por el escrito N° 5, recibido el 14 de agosto de 2023, Viettel presentó sus descargos a la imputación formulada en su contra mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCO; y, mediante el escrito N° 6, recibido el 16 de agosto de 2023, Viettel solicitó que se declare la confidencialidad del anexo remitido en su escrito N° 5.
37. A través de la Resolución N° 00046-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 21 de agosto de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– iniciar la etapa de investigación por un

¹³

De acuerdo con la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL y el detalle del Anexo de dicha resolución, los errores materiales versaron –entre otros– sobre errores en la numeración de 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° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL en la nota al pie 1 del ítem (i) de la sección Vistos, así como en los fundamentos 117, 120, 123, 131, 282, 307 y 309 de dicha resolución.





plazo máximo de seis (6) meses. Dicha resolución fue notificada a Viettel y Telefónica el 28 de agosto de 2023, por medio de las cartas C. 00235-STCCO/2023 y C. 00238-STCCO/2023, respectivamente.

38. Mediante la Resolución N° 00052-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 5 de setiembre de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad remitida por Viettel a través de su escrito N° 6 referida a la información remitida por dicha empresa a través de su escrito N° 5. Dicha resolución fue notificada a Viettel el 12 de setiembre de 2023, por la carta C. 00247-STCCO/2023.
39. A través de los escritos N° 7 y 8, recibidos el 25 y 27 de setiembre de 2023, respectivamente, Viettel solicitó que se le conceda una cita para revisar el expediente físico, para lo cual autorizó a las personas respectivas. Al respecto, dicha solicitud fue atendida por la ST-CCO con fecha 2 de octubre de 2023, según consta en el acta obrante en el presente expediente.
40. Por la carta C. 00270-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.
41. Mediante el escrito N° 9, recibido el 16 de octubre de 2023, Viettel solicitó que se le concediera una cita, a fin de revisar el expediente físico. Al respecto, dicha solicitud fue atendida con fecha 23 de octubre de 2023, según consta en el acta obrante en el presente expediente.
42. A través del Oficio N° 090-2023/CCD-INDECOPI, recibido el 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. 00270-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 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.

43. Por medio de la carta C. 00278-STCCO/2023, notificada el 31 de octubre de 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información estadística y comercial¹⁴ a Viettel, para lo cual le otorgó un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la absolución

¹⁴ Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a Viettel:

"Sección I: Requerimiento de información estadística"

- (i) Información respecto de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas y declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) que fueron retribuidas mediante pago de comisiones desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (...).
- (ii) Información respecto de los vendedores registrados, bloqueados, dados de alta 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 (...).
- (iii) Información respecto del número de puntos de venta de su representada gestionados por vuestros distribuidores autorizados (socios comerciales) desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023 (...).
- (iv) Información respecto del número de distribuidores autorizados (socios comerciales) que fueron sancionados por la realización de contrataciones en la vía ambulatoria desde enero de 2023 hasta setiembre de 2023, de ser el caso. (...).
- (v) Información respecto del número de líneas móviles sin renta mensual (prepago) reportadas por los distribuidores autorizados (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 (...).

Sección II: Otros requerimientos

- (i) 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 en que consiste dicha modificación (...).
- (ii) Mediante escrito, recibido el 14 de agosto de 2023, vuestra representada indicó que ha adoptado medidas para controlar la venta en la vía pública. Asimismo, alegó que estas serían equiparables a aquellas implementadas por Telefónica. En ese sentido, solicitamos que nos informe lo siguiente respecto a las diversas medidas que habría adoptado, específicamente, para supervisar las contrataciones en la vía pública:
- a. Indique si su representada ha cuestionado alguna o todas las líneas móviles sin renta mensual (prepago) reportadas como contrataciones (altas) en la vía ambulante (o vía pública) para el pago de comisiones por sus distribuidores autorizados (socios comerciales) desde enero de 2023 a setiembre de 2023. Sustente mediante correos y/o constancia dicho cuestionamiento.
- b. 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 autorizados (socios comerciales) fueron realizadas mediante contratación en la vía pública. Asimismo, indique la fecha de vigencia de dicho protocolo.
- c. Indique si su representada cuenta con algún protocolo para la baja de vendedores registrados en su aplicativo 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.
- d. Indique si su representada ha empleado alguna penalidad para aquellos distribuidores autorizados (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.
- (iii) Indique y explique brevemente si su representada ofrece capacitaciones al canal de distribuidores (socios comerciales) respecto de las funcionalidades y medidas de seguridad adoptadas en su aplicativo 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 hasta el 30 de setiembre de 2023. (...).".



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”. Dicho requerimiento de información fue atendido parcialmente a través de los escritos N° 11 y N° 12, presentados el 15 y 22 de noviembre de 2023, respectivamente. Asimismo, Viettel solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida; y, que se le conceda una prórroga de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, a fin de responder íntegramente el requerimiento de información efectuado. La prórroga solicitada fue concedida a través de la carta C. 00288-STCCO/2023, notificada el 29 de noviembre de 2023.

44. Mediante el escrito N° 10, recibido el 10 de noviembre de 2023, Viettel solicitó que se le conceda una cita para revisar el expediente físico. Al respecto, dicha solicitud fue atendida por la ST-CCO con fecha 16 de noviembre de 2023, según consta en el acta obrante en el presente expediente.
45. Mediante la Resolución N° 00060-2023-STCCO/OSIPTEL y la Resolución N° 00062-2023-STCCO/OSIPTEL, de fechas 6 y 15 de diciembre de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad remitida por Viettel a través de sus escritos N° 11 y N° 12. Dichas resoluciones fueron notificadas a la empresa investigada el 15 y el 22 de diciembre de 2023, por las cartas C. 00293-STCCO/2023 y C. 00303-STCCO/2023, respectivamente.
46. A través del escrito N° 13, recibido el 15 de diciembre de 2023, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00278-STCCO/2023; y, –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida.
47. Por medio de la carta C. 00294-STCCO/2023, notificada el 19 de diciembre de 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento de información estadística y comercial¹⁵ a

15

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 (...).
- (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 (...).
- (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. (...).

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.
- (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.
- (v) 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.





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. A través del escrito N° 17, recibido el 5 de enero de 2024, Telefónica solicitó que se le conceda una prórroga de plazo de diez (10) días hábiles adicionales, a fin de responder íntegramente el requerimiento formulado por la ST-CCO. Dicha prórroga fue otorgada por la carta C. 00012-STCCO/2024, notificada el 18 de enero de 2024.

48. Mediante la Resolución N° 00002-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 11 de enero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por Viettel mediante su escrito N° 13. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 16 de enero de 2024, por la carta C. 00007-STCCO/2024.
49. Por medio de la carta C. 00008-STCCO/2024, notificada el 16 de enero de 2024, la ST-CCO reiteró a Viettel la absolución del requerimiento de información del literal a del inciso (ii)¹⁶ de la “Sección II: Otros Requerimientos” de la carta C. 00278-STCCO/2023; y, formuló un nuevo requerimiento de información¹⁷ a Viettel, para lo cual le otorgó un plazo máximo de siete (7) días hábiles.

(vi) *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. (...)”.*

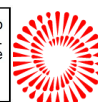
- ¹⁶ Específicamente, el requerimiento contenido en el literal a del inciso (ii) de la “Sección II: Otros Requerimientos” de la carta C. 00278-STCCO/2023, consistía en lo siguiente:

**“Sección II: Otros requerimientos
(...)”**

- (i) *Mediante escrito, recibido el 14 de agosto de 2023, vuestra representada indicó que ha adoptado medidas para controlar la venta en la vía pública. Asimismo, alegó que estas serían equiparables a aquellas implementadas por Telefónica. En ese sentido, solicitamos que nos informe lo siguiente respecto a las diversas medidas que habría adoptado, específicamente, para supervisar las contrataciones en la vía pública:*
- a. *Indique si su representada ha cuestionado alguna o todas las líneas móviles sin renta mensual (prepago) reportadas como contrataciones (altas) en la vía ambulante (o vía pública) para el pago de comisiones por sus distribuidores autorizados (socios comerciales) desde enero de 2023 a setiembre de 2023. Sustente mediante correos y/o constancia dicho cuestionamiento (...)”.*

- ¹⁷ Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a Viettel:

- (i) *Respecto de lo informado por su representada en el inciso (i) “Primera modificación: Reducción de la distancia máxima para el uso de Bitel Ventas” de la sección II “Sobre las modificaciones en el aplicativo de Ventas” de su escrito N° 11, del 15 de noviembre de 2023, sírvase sustentar la existencia de la restricción por geolocalización de cincuenta (50) metros desde el punto de venta o centro de atención, para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, que habría sido implementado y estado vigente en el aplicativo “Bitel Ventas”, desde el año 2020 hasta el 30 de junio de 2023, a fin de tener elementos de juicio sobre la acreditación de la existencia de dicha restricción, pues –según lo mencionado por su empresa– ésta ya habría existido incluso con anterioridad a la fecha de los indicios por los cuales se inició el presente procedimiento sancionador.*
- (ii) *Con relación al listado de ciento siete (107) vendedores que habrían sido suspendidos de forma “preventiva” en el aplicativo “Bitel Ventas”, remitido –en el marco del cuaderno cautelar– en su escrito N° 5 (registro SISDOC 27382-2023/MPV), del 9 de junio de 2023, e invocado nuevamente en su escrito descrito en el literal (b) de la referencia, sírvase realizar lo siguiente:*
- a. *Confirmar si los referidos ciento siete (107) vendedores fueron objeto de desactivación definitiva en el aplicativo “Bitel Ventas” por parte de vuestra empresa, en atención a que en el numeral 12 de su escrito indicó que –a dicha fecha– dicho proceso se encontraba en trámite.*
- b. *En atención a lo informado por su representada, sírvase precisar si vuestra representada comprobó que los referidos ciento siete (107) vendedores realizaron contrataciones en la vía pública y fue el motivo por el cual fueron objeto de desactivación para el uso del aplicativo “Bitel Ventas”.*
- c. *En caso haya desactivado de forma definitiva a los ciento siete (107) vendedores en el aplicativo “Bitel Ventas”, sírvase informar si los mismos o los distribuidores a los cuales pertenecían dichos vendedores fueron objeto de sanción y/o penalidad por parte de Viettel. De ser el caso, remita una copia del documento o comunicación que acredite la aplicación de dichas sanciones y/o penalidades.*
- d. *Remitir copia de cinco (5) de los contratos y sus adendas que Viettel haya celebrado con los distribuidores que pertenezcan dentro de los ciento siete (107) vendedores desactivados en el uso del aplicativo “Bitel Ventas”.*





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- (iii) Respecto de la medida invocada por vuestra representada en su escrito descrito en el literal (b) de la referencia, vinculada con la realización de auditorías a locaciones fijas, sírvase remitir documentación y/o elementos de juicio (como correos electrónicos, fotografías, etc.) que acrediten la realización de dichas acciones, así como la documentación que acredite los resultados mencionados en su escrito.
- (iv) Sobre el acápite "Lineamientos de obligatorio cumplimiento y mensajes de refuerzo para distribuidores" de la sección III "Sobre otras medidas adoptadas por Bitel" de su escrito mencionado en el literal (b) de la referencia, sírvase realizar lo siguiente:
- Con relación al comunicado invocado en el numeral 58 de su escrito indicado en el literal (b) de la referencia, se requiere la siguiente información: (i) lista detallada de los distribuidores a los cuales remitió dicha comunicación, y (ii) medios probatorios documentales que acrediten el envío y recepción de dicha comunicación por parte de sus distribuidores (v.g. correos electrónicos, cartas de notificación personal, certificaciones notariales en caso de notificación personal, etc.).
 - Respecto de la reunión que habría sostenido su representada con más de noventa (90) distribuidores autorizados –según lo informado en los numerales 60 a 61 del escrito del literal (b) de la referencia– se requiere lo siguiente: (i) precisar si la reunión fue de carácter presencial o virtual, (ii) remitir el listado detallado de los asistentes a la reunión (v.g. si fue presencial: lista firmada de asistentes, etc.; si fue virtual: lista de asistentes a la reunión según la plataforma utilizada, correos electrónicos, etc.); (iii) documentos que acrediten la celebración de la reunión (v.g. fotografías), (iv) sobre el acta de reunión –gráfico del numeral 61 de su escrito– precisar si sólo fue un documento levantado por Viettel sin envío a sus distribuidores. De corresponder, remitir las comunicaciones electrónicas o personales que acrediten el envío de dicha acta a cada uno de los asistentes.
 - Remitir copia de los cincuenta (50) archivos de correo electrónico –incluyendo sus adjuntos– remitidos por su representada a los doscientos once (211) distribuidores, según lo informado en el numeral 62 de su escrito del literal (b) de la referencia.
- (v) Respecto de la información contenida en el archivo electrónico en formato Excel denominado "Anexo 13-A", remitida como acompañada del escrito mencionado en el literal (d) de la referencia, sírvase realizar lo siguiente:
- En relación con el Formato 1 remitido en la hoja de cálculo denominada "1"**, esta ST-CCO ha identificado que, en promedio, el 70,8% de las líneas reportadas por sus distribuidores en el período de análisis no son retribuidas mediante comisiones a sus socios comerciales, valor que puede llegar hasta a más del 90% para algunos distribuidores (es decir, de cada diez (10) líneas reportadas en nueve (9) no se pagaron comisiones). En tal sentido, esta ST-CCO requiere informe lo siguiente:
 - ¿A qué tipo de comisiones y/o bonos sí acceden los distribuidores a los cuales sí se les asigna pago de comisiones? (Columna "Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) y que sí fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores)" del formato 1).
 - ¿A qué tipo de comisiones y/o bonos no acceden los distribuidores a los cuales sí se les asigna pago de comisiones? (Columna "Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores (socios comerciales) y que no fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores)" del formato 1).
 - ¿Las líneas móviles reportadas en la columna "Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores (socios comerciales) y que no fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores)" acceden a los bonos autoliquidables que su representada otorga?
 - En relación con las líneas remitidas en el "Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores (socios comerciales) y que no fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores)", indique si estas podrían acceder a los siguientes bonos:
 - ✓ Líneas nuevas con recarga: para obtener el bono se debe realizar una recarga mínima el mismo día de la activación.
 - ✓ Bono Promotor exclusivo: Se debe cumplir las dos condiciones de activación y recarga.
 - ✓ Portabilidad prepago: Comisiones de portabilidad prepago.
 - ✓ Bono autoliquidable.
 - Indique cómo sus distribuidores y/o vendedores pueden realizar el retiro de las comisiones y/o bonos en Nuevos Soles (S/) otorgados por su representada. En el caso del bono autoliquidable indique como se realiza el retiro del mismo por parte de los vendedores.
 - Asimismo, indique si la existencia de datos incompletos y/o inválidos (v.g. razones sociales consistentes en una sola palabra con naturaleza inverosímil, o números de RUC incompletos [al no contener 11 dígitos] y/o datos inválidos) que supondrían la remisión de información incorrecta por parte de su representada, por lo que se solicita la remisión de la referida información con carácter completo y exacto.
 - Asimismo, se solicita que, respecto de la información remitida en el **Formato 1**, se sirva entregar –adicionalmente– la siguiente data:

Respecto del campo en el que está declarando el "Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) y que sí fueron retribuidas por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores)" desgregado por mes y año, se requiere que remita su sustento mediante un listado –desgregado en la misma periodicidad– con la siguiente información: (i) los números telefónicos de cada una las líneas móviles contratadas informadas que sirvieron de sustento para el objeto del pago de comisión a los distribuidores, (ii) nombre o razón social del distribuidor, (iii) RUC del distribuidor, (iv) Código único del punto de venta o centro de atención al que pertenecía dicha contratación, y (v) Código único del distribuidor al que correspondía.
 - En relación con el Formato 3 remitido en la hoja de cálculo denominada "3"**, esta ST-CCO ha identificado la existencia de datos incompletos y/o inválidos (v.g. razones sociales consistentes en una sola





50. A través del escrito N° 18, recibido el 22 de enero de 2024, Telefónica respondió el requerimiento de información formulado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00294-STCCO/2023; y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida con el referido escrito. Dicha información fue complementada, mediante el escrito N° 19, del 4 de febrero de 2024.
51. Por el Memorando N° 00012-STCCO/2024, de fecha 23 de enero de 2024, la ST-CCO formuló una solicitud de información a la DFI¹⁸, en el marco del presente procedimiento. Dicho requerimiento fue atendido por la DFI a través del Memorando N° 00308-DFI/2024, de fecha 27 de febrero de 2024, complementado por el Memorando N° 00450-DFI/2024, de fecha 27 de marzo de 2024.
52. Mediante el escrito N° 14, recibido el 25 de enero de 2024, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información formulado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00008-STCCO/2024; pidió que se le conceda una prórroga de veinte (20) días hábiles adicionales, a fin de poder absolver el resto del requerimiento; y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida en dicha comunicación. Al respecto, por la carta C. 00027-STCCO/2024, notificada el 31 de enero de 2024, la ST-CCO le concedió una prórroga de diez (10) días hábiles.

palabra con naturaleza inverosímil, o números de RUC incompletos [al no contener 11 dígitos]) que supondrían la remisión de información incorrecta por parte de su representada, por lo que se solicita la remisión de la referida información con carácter completo y exacto.

- e. **En relación con el Formato 2 remitido en la hoja de cálculo denominada “2”,** sírvase remitir el listado detallado de cada uno de los usuarios del aplicativo “Bitel Ventas” que fueron bloqueados y dados de baja por su representada en el período de setiembre de 2022 a setiembre de 2023. Dicha información deberá contener: (i) nombre del vendedor, (ii) DNI del vendedor, (iii) Código único del personal, (iv) Código único del punto de venta o centro de atención al que pertenecía, (v) Código único del distribuidor al que correspondía, (vi) fecha en la cual habría sido bloqueado y dado de baja (...).

¹⁸ En específico, la ST-CCO solicitó a la DFI lo siguiente:

- “(i) Actualizar la información remitida mediante los Memorandos N° 00492-DFI/2023, N° 00701-DFI/2023 y N° 00729-DFI/2023 remitidos por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osipitel (en adelante, la DFI), sobre Viettel, por el cual detalle el estado actual y/o los resultados de los procedimientos sancionadores iniciados a partir del 12 de enero de 2023, así como de 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 la Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, la Norma de las Condiciones de Uso). Asimismo, en caso se cuente con la información, confirmar si en dichas fiscalizaciones se advirtió la utilización del aplicativo “Bitel Ventas”
- (ii) Informar si Viettel ha sido objeto de nuevas acciones de fiscalización (incluyendo la verificación de cumplimiento de medidas cautelares) y/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 Viettel. Asimismo, en caso se cuente con la información, agradeceré precisar si en ellas se tiene el detalle de la utilización del aplicativo “Bitel Ventas”.
- (iii) Asimismo, agradeceré pueda remitir la totalidad de números de telefonía móvil de Viettel 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 de servicios móviles en la vía pública, efectuadas por la DFI; de acuerdo con el detalle de la siguiente Tabla N° 1:

Tabla N° 1

Números móviles	Expediente Supervisión / PAS	Fecha de supervisión	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 todas las actas de supervisión mediante las cuales se hayan constatado las contrataciones de los referidos servicios móviles. (...).





53. A través del escrito N° 15, presentado el 5 de febrero de 2024, Viettel solicitó el acceso a la grabación y transcripción de la reunión sostenida con Telefónica el día 11 de mayo de 2023; y, si lo hubiera, a la integridad de su contenido (documentos, presentaciones, actas, entre otros); y formuló alegaciones sobre presuntas vulneraciones al principio del debido procedimiento administrativo por su no remisión.
54. Por la carta C. 00035-STCCO/2024, notificada el 7 de febrero de 2024, la ST-CCO respondió la solicitud y las alegaciones efectuadas por Viettel, a través de su escrito N° 15; para lo cual le indicó que durante la tramitación del presente procedimiento se ha salvaguardado el principio del debido procedimiento, máxime si la empresa ha tenido a su disposición –de forma física y digital– el contenido de la grabación solicitada, incluso con anterioridad al inicio del cómputo del plazo para remisión de descargos. Sin perjuicio de ello, el órgano instructor le remitió una copia de la grabación solicitada.
55. Mediante el escrito N° 16, recibido el 8 de febrero de 2024, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información formulado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00008-STCCO/2024; y, solicitó –entre otros– que se declare la confidencialidad de la información remitida en dicha comunicación, y –a su vez– que se le conceda una prórroga de plazo de diez (10) días hábiles adicionales, a fin de responder íntegramente el precitado requerimiento. La ST-CCO le concedió una prórroga de siete (7) días hábiles, a través de la carta C. 00038-STCCO/2024, notificada el 13 de febrero de 2024.
56. 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 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.
57. Mediante el escrito N° 17, remitido el 14 de febrero de 2024, Viettel solicitó que se le conceda una cita para revisar el expediente físico. Al respecto, dicha solicitud fue atendida por la ST-CCO con fecha 16 de febrero de 2024, según consta en el acta obrante en el presente expediente.
58. Por medio de la Resolución N° 00010-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 15 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como información confidencial parte del contenido del anexo remitido por Viettel en su escrito N° 14. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 22 de febrero de 2024, por la carta C. 00043-STCCO/2024.
59. A través del escrito N° 18, presentado el 19 de febrero de 2024, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información formulado por la ST-CCO a través de la carta C. 00008-STCCO/2024; y, solicitó –entre otros– que se declare la confidencialidad del Anexo 18-B acompañado a dicho escrito, debido a que contendría información asociada con su estrategia comercial.
60. A través de la Resolución N° 00011-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 21 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– ampliar por treinta (30) días calendario adicionales, el plazo de la etapa de investigación correspondiente al presente procedimiento. Dicha resolución fue notificada a Viettel y Telefónica el 28 de febrero de 2024, mediante las cartas C. 00055-STCCO/2024 y C. 00056-STCCO/2024, respectivamente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



61. Mediante la Resolución N° 00016-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 29 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió —entre otros— declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por Viettel, a través de su escrito N° 16. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 4 de marzo de 2024, por la carta C. 00063-STCCO/2024.
62. Mediante el escrito N° 20, presentado 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.
63. Por medio de la carta C. 00069-STCCO/2024, notificada el 7 de marzo de 2024, la ST-CCO formuló un requerimiento de información a Viettel¹⁹, para lo cual le otorgó un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su absolución. Dicho requerimiento fue atendido mediante el escrito N° 19, presentado el 14 de marzo de 2024; en el cual solicitó que se declare la confidencialidad del Anexo 19-A acompañado a dicho escrito, debido a que contendría información financiera y económica de la referida empresa operadora, y —a su vez— una prórroga de plazo de cinco (5) días hábiles para responder el íntegro del referido requerimiento. Dicha prórroga fue concedida mediante la carta C. 00081-STCCO/2024, notificada el 19 de marzo de 2024, en la cual la ST-CCO —a su vez— formuló un nuevo requerimiento de información²⁰ a la empresa investigada. Asimismo, la solicitud de confidencialidad fue declarada fundada en parte, mediante la Resolución N° 00020-2024-STCCO/OSIPTEL, notificada el 5 de abril de 2024, con carta C. 00166-STCCO/2024.
64. Mediante la Resolución N° 00017-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 11 de marzo de 2024, la ST-CCO resolvió —entre otros— declarar fundada la solicitud de confidencialidad referida al Anexo 18-B presentado por Viettel, a través del escrito N° 18. Asimismo, declaró como información restringida al Anexo 18-A acompañado en dicho escrito. Dicha resolución fue notificada a la empresa investigada el 18 de marzo de 2024, por la carta C. 00079-STCCO/2024.

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

“(…)

- 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 (...).”

²⁰ Específicamente, a través de la referida carta, la ST-CCO requirió la siguiente información a Viettel:

“(…) vuestra representada deberá remitir —en adición a lo requerido en la carta C. 00069-STCCO/2024— información detallada respecto del personal que intervino en la contratación (incluyendo indicación de distribuidores / multimarca a los que pertenecen) de las catorce (14) líneas móviles que se consignan en el archivo en formato Excel adjunto a la presente comunicación.

Por otro lado, con relación al pedido de información referido al 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), esta ST-CCO considera que, de la revisión del documento en formato Excel adjunto a su escrito descrito en el literal (a) de la referencia, resulta necesario reiterarle la solicitud efectuada en la carta C. 00069-STCCO/2024, en lo referente al extremo de la presentación de los documentos PDT reportados a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT). Lo anterior resulta importante considerando lo indicado en la carta C. 00069-STCCO/2024, a través de la cual se le solicitó la información de los ingresos brutos y netos de su empresa en el año 2023 (en soles y de manera mensual), lo cual debía ser acreditado mediante los documentos PDT remitidos mensualmente a la SUNAT. (...).”



65. 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 la mencionada empresa el 21 de marzo de 2024, por la carta C. 00095-STCCO/2024.
66. Mediante el escrito N° 20, presentado el 21 de marzo de 2024, Viettel respondió los requerimientos de información formulados por la ST-CCO, a través de las cartas C.00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024; y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información acompañada a dicho escrito, debido a que contendría información relacionada con su estrategia comercial, financiera y económica.
67. A través del escrito N° 21, presentado el 25 de marzo de 2024, Telefónica remitió argumentos complementarios con relación al objeto del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
68. 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° 1
Detalle de documentos agregados al cuaderno principal del Expediente N° 004-2023-CCP-ST/CD
por Constancia de Incorporación del 25 de marzo de 2024

Expediente	Cuaderno	Documento incorporado	Órgano Emisor o Empresa operadora	Fecha
004-2023-CCP-ST/CD	Cautelar	Memorando N° 00050-STCCO/2023	Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados	29/5/2023
	Cautelar	Escrito N° 3 (Registro SISDOC 25936-2023/MPV)	Viettel Perú S.A.C.	2/6/2023
	Ejecución de Cautelar	Escrito N° 5 (Registro SISDOC 27382-2023/MPV) y su anexo	Viettel Perú S.A.C.	9/6/2023
	Ejecución de Cautelar	Memorando N° 00883-DFI/2023 y sus anexos	Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel	9/6/2023
	Cautelar	Escrito N° 12 (registro SISDOC 32396-2023/MPV) y sus anexos	Viettel Perú S.A.C.	6/7/2023
	Cautelar	Escrito N° 15 (Registro SISDOC 32476-2023/MPV) y su Anexo 15-B.	Telefónica del Perú S.A.A.	7/7/2023
	Cautelar	Resolución N° 00004-2023-TSC/OSIPTEL y sus cartas de notificación	Tribunal de Solución de Controversias del Osiptel y Secretaría Técnica Adjunta del referido órgano resolutorio	7/7/2023

Elaboración : CCP - Osiptel.

69. Luego, la ST-CCO emitió diversas cartas con el objetivo de formular requerimientos de información a distribuidores autorizados de Viettel, de acuerdo con el siguiente detalle:



Cuadro N° 2
Detalle de cartas emitidas por la ST-CCO a efectos de realizar requerimientos de información a distribuidores autorizados de Viettel

Destinatario	Carta	Fecha de notificación	Detalle de respuesta a requerimiento de información
ISATELSAC E.I.R.L.	C.00046-STCCO/2024	22 de febrero de 2024	No respondió
BP IMPORT S.A.C.	C.00047-STCCO/2024	23 de febrero de 2024	No respondió
RELUX Representaciones S.A.C.	C.00048-STCCO/2024	26 de febrero de 2024.	No respondió
	C. 00049-STCCO/2024	26 de febrero de 2024	
DP Mobiles E.I.R.L.	C.00050-STCCO/2024	23 de febrero del 2024	DP Mobiles E.I.R.L. señaló lo siguiente ²¹ : (i) Es distribuidor autorizado de Viettel, (ii) Los SIM Cards son adquiridos al contado, (iii) Para la activación de líneas móviles, utiliza el aplicativo "Bitel Ventas" y el sistema "BCCS", (iv) Viettel realiza capacitaciones, (v) Viettel le brinda comisiones por activaciones de línea.
A&F Business Center S.A.C.	C.00052-STCCO/2024	23 de febrero de 2024	No respondió
	C. 00053-STCCO/2024	26 de febrero de 2024	
Comercio y Distribución MARDANY E.I.R.L.	C.00084-STCCO/2024	25 de marzo de 2024	Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L. señaló lo siguiente ²² : (i) los SIM Cards los adquiere por medio del vendedor de Viettel con generación de factura con pago al contado, (ii) las activaciones las realiza en el teléfono corporativo con el aplicativo "Bitel Ventas", (iii) Viettel no daría capacitación de fuerza de ventas ni asesoría, (iv) no ha recibido retribución por activaciones, (v) la vendedora Cinthya Mabel Valdera Taboada tenía un módulo de la empresa investigada en la vía pública.
	C.00085-STCCO/2024	22 de marzo del 2024	
Grupo NIJAMA E.I.R.L.	C.00087-STCCO/2024	26 de marzo del 2024	No respondió
TECH BAREN S.A.C.	C. 00089-STCCO/2024	22 de marzo de 2024	No respondió
Tecnología y Servicios J & J S.A.C.	C.00090-STCCO/2024	26 de marzo del 2024	Tecnología y Servicios J & J S.A.C. señaló lo siguiente ²³ : (i) tiene la condición de distribuidor autorizado para comercializar equipos móviles, SIM Card y atención al cliente, (ii) todos los productos son adquiridos a Viettel por factura (incluido SIM Card), (iii) los equipos móviles son comercializados al precio de distribución según política de Viettel, (iv) sólo usa el aplicativo BCCS Bitel y no usa el aplicativo "Bitel Ventas", (v) no cuenta con sanción por parte de Viettel.

²¹ DP Mobiles E.I.R.L. respondió mediante escrito (registro SISDOC 12004-2024/MPV) y el correo electrónico (registro SISDOC 12185-2024/SSB01), presentados con fecha 28 de febrero de 2024, subsanados mediante el escrito (registro SISDOC 16446-2024/MPV), del 17 de marzo de 2024; en atención a las observaciones formuladas por la ST-CCO a dicha empresa sobre omisiones –de carácter formal– efectuadas través de las cartas C. 00076-STCCO/2024, C. 00077-STCCO/2024 y C. 00078-STCCO/2024, notificadas con fechas 13, 15 y 14 de marzo de 2024, respectivamente.

²² Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L. respondió mediante correo electrónico (registro SISDOC 18683-2024/SSB01) presentado con fecha 26 de marzo de 2024; subsanado a través del correo electrónico (registro SISDOC 20212-2024/SSB01), recibido con fecha 3 de abril de 2024, en atención a las observaciones formuladas por la ST-CCO a dicha empresa sobre omisiones –de carácter formal– efectuadas mediante las cartas C. 00158-STCCO/2024, C. 00159-STCCO/2024 y C. 00160-STCCO/2024, notificadas con fechas 5, 4 y 2 de abril de 2024, respectivamente.

²³ Tecnología y Servicios J & J S.A.C. respondió por correo electrónico (registro SISDOC 23469-2024/SSB01), recibido el 16 de abril de 2024, esto es, posterior a la emisión del Informe Final de Instrucción N° 00002-STCCO/2024. Cabe mencionar que, por medio de las cartas C. 00190-STCCO/2024 y C. 00191-STCCO/2024, notificadas con fechas 18 y 22 de abril de 2024, respectivamente, la ST-CCO formuló observaciones a dicha empresa, sobre omisiones –de carácter formal– en su correo electrónico y le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles, no obstante, no se recibió respuesta.





PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Destinatario	Carta	Fecha de notificación	Detalle de respuesta a requerimiento de información
Inversiones MOBA E.I.R.L.	C.00091-STCCO/2024	26 de marzo del 2024	No respondió
Telecomunicaciones B Y V S.R.L.	C.00092-STCCO/2024	22 de marzo del 2024	No respondió
Maria Magdalena Rivera Guillen – Multiservicios GNC	C. 00093-STCCO/2024	22 de marzo de 2024	La señora Rivera Guillen informó lo siguiente ²⁴ : (i) Cuenta con contrato vigente como distribuidor autorizado, (ii) adquiere SIM Cards mediante código de pago generado por Viettel, realizada al contado, (iii) la activación de SIM Cards sólo la realizaría en su dirección contando con dos (2) usuarios para la activación, (iv) las activaciones se realizan por aplicativo “Bitel Ventas”, (v) la empresa investigada realizaría capacitaciones, (vi) Viettel alquilaría puntos de locación para que sus promotores comercialicen los SIM Cards dentro del punto de venta, (vii) no contaría con sanción por parte de Viettel.
Importaciones AQUILEIA S.A.C.	C. 00098-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Lubricentro Milin S.R.L.	C. 00099-STCCO/2024	2 de abril de 2024	Lubricentro Milin S.R.L. señaló lo siguiente ²⁵ : (i) no realiza la adquisición, comercialización, activación de líneas móviles de <i>Sim Cards</i> de Viettel bajo ninguna modalidad; (ii) sin embargo, autorizó un pequeño espacio dentro de sus instalaciones (al costado de la puerta de ingreso) para que Viettel coloque su módulo de venta y los colaboradores de la empresa operadora realicen sus actividades comerciales. Asimismo, informo que no contaba con el contrato suscrito con Viettel.
Microvisión S.R.L.	C. 00100-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio	C. 00101-STCCO/2024	27 de marzo del 2024	Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio indicó lo siguiente ²⁶ : (i) Nunca había firmado contrato con Viettel, (ii) no había adquirido producto alguno de la referida empresa y (iii) no contaría con establecimiento que se dedique a dicho rubro. Asimismo, señaló que dicha institución solo se dedicaría exclusivamente al mercado de abastos de productos de primera necesidad.
TRADELAND S.A.C.	C. 00102-STCCO/2024	1 de abril del 2024	No respondió
Comercializadora Huandoy S.A.C.	C. 00103-STCCO/2024	1 de abril de 2024	No respondió
Asociación de Propietarios del Centro Comercial de Huandoy	C. 00104-STCCO/2024	27 de marzo del 2024	No respondió
Universidad Cesar Vallejo S.A.C.	C. 00105-STCCO/2024	1 de abril de 2024	No respondió
Asociación de Comerciantes del	C. 00106-STCCO/2024	27 de marzo del 2024	La Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias respondió el requerimiento ²⁷ y negó toda relación contractual con Viettel, e

²⁴ La señora Rivera Guillén contestó por escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01), recibido con fecha 27 de marzo de 2024. Asimismo, solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida. La solicitud de confidencialidad fue desestimada por la Resolución N° 00027-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 10 de abril de 2024. El precitado escrito fue subsanado por el escrito (registro SISDOC 22090-2024/JUN01), recibido con fecha 10 de abril de 2024, en atención a las observaciones formuladas por la ST-CCO a dicha persona (por no acompañar el contrato de distribuidor autorizado suscrito con Viettel invocado en su escrito anterior), efectuadas a través de las cartas C. 00162-STCCO/2024 y C. 00163-STCCO/2024, notificadas con fechas 9 de abril de 2024, respectivamente.

²⁵ Lubricentro Milin S.R.L. respondió por la Carta N° 001-2024, recibido con fecha 4 de abril de 2024.

²⁶ Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio respondió por el escrito (registro SISDOC 19492-2024/SSB01), recibido con fecha 1 de abril de 2024.

²⁷ Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias respondió por el escrito (registro SISDOC 21740-2024/MPV), recibido el 9 de abril de 2024.



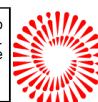


Destinatario	Carta	Fecha de notificación	Detalle de respuesta a requerimiento de información
Mercado Miguel Iglesias			indicó que se encuentra imposibilitada por ley de realizar actos lucrativos, al ser una organización sin fines de lucro.
Rolando Ramos Carlos	C.00108-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Paul Max Duran Mischa	C.00109-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Julian Fidel Castro Soto	C.00111-STCCO/2024	1 de abril de 2024	No respondió
Bihla Ivonne Tena Morales	C.00112-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Jose Pedro Ventura Baldera	C.00113-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Ana Isabel Chavez Mendoza	C.00114-STCCO/2024	2 de abril de 2024	La Sra. Ana Isabel Chavez Mendoza respondió ²⁸ y negó toda relación comercial y/o contractual con Viettel, e indicó que no realiza comercialización, ni activación de líneas móviles, ni recibe bonificaciones ni comisiones por dicha empresa.
Alberto Rodry Pesantes Argomedo	C.00116-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Carlos Bejerano Cordero	C.00119-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Fernando Willan Ninaquispe Paredes	C.00122-STCCO/2024	4 de abril de 2024	No respondió
Jhoel Paulino Ramos Alfaro	C.00123-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Yunia Cueva Cuellar	C.00124-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Maricarmen Karina Quilla Quispe	C. 00130-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Liliana Elizabeth Bances Zeña	C.00131-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Jesus Hugo Fuentes Schereiber	C.00132-STCCO/2024	1 de abril de 2024	No respondió
Luis Alberto Chuquizana Carrera	C.00133-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Jaime Linder Lucas German	C.00134-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Joel Edgard Gárate Jacinto	C.00136-STCCO/2024	1 de abril de 2024	El señor Gárate indicó lo siguiente ²⁹ : (i) no tiene ninguna relación comercial con Viettel, (ii) no habría adquirido SIM Cards ni habría realizado activación de líneas móviles, (iii) no habría suscrito contratos de distribución, (iv) no sabría usar aplicativo móvil de ventas, y, (v) se dedica al comercio de bodega.
Geremias Rafael Carranza	C.00137-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Santos Sebastiana Perez Araujo	C.00139-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Cindy Yesenia Requena Cango	C.00140-STCCO/2024	2 de abril de 2024	La Sra. Cindy Yesenia Requena Cango indicó lo siguiente ³⁰ : (i) la relación comercial que mantenía

²⁸ La señora Chávez Mendoza respondió por el escrito (registro SISDOC 19942-2024/MPV), recibido con fecha 2 de abril de 2024.

²⁹ El señor Gárate respondió por el correo electrónico (registro SISDOC 20537-2024/SSB01), recibido con fecha 3 de abril de 2024. Cabe mencionar que, por medio de las cartas C. 00164-STCCO/2024 y C. 00165-STCCO/2024, notificadas con fechas 5 de abril de 2024, respectivamente, la ST-CCO formuló observaciones al referido distribuidor, sobre omisiones –de carácter formal– en su correo electrónico, y le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles, no obstante, no se recibió respuesta.

³⁰ La señora Requena respondió por el escrito (registro SISDOC 20216-2024/MPV), recibido con fecha 3 de abril de 2024.





Destinatario	Carta	Fecha de notificación	Detalle de respuesta a requerimiento de información
			con Viettel se basaba en que su persona se categorizaba como punto de venta y no habría suscrito algún contrato de distribución, (ii) el proceso de comercialización y/o activación de líneas móviles sería por el aplicativo “Bitel Ventas”, (iii) recibe comisiones por las activaciones de líneas, siendo ella la única que realiza dichas activaciones, (iv) no tiene personal a su cargo, siendo la única vendedora en su negocio.
Walter Antonio Mio Vergara	C.00142-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Elsa Carolina Sanchez Iman	C.00143-STCCO/2024	2 de abril de 2024	No respondió
Maria Rosario Chambi Muñiz	C.00144-STCCO/2024	4 de abril de 2024	La señora Chambi Muñiz ³¹ indicó lo siguiente: (i) cuenta con un puesto de venta en los interiores del Mercado Central de Moquegua en el cual se dedica a la venta de café y desayunos, (ii) solo brinda un servicio de depósito de un módulo móvil que usarían los vendedores ambulantes en la calle para promocionar su empresa, (iii) no tiene ningún vínculo comercial en las actividades que realiza la empresa investigada sobre activación o venta de líneas telefónicas.
Jose Antonio Vice Chavesta	C.00146-STCCO/2024	4 de abril de 2024	No respondió
Lourdez Bobadilla Quispe	C.00148-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Jaime Cesar Olivera Ochavano	C.00149-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Martin Mayta Yucra	C.00152-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Madeleydu Arias Arzapalo	C.00153-STCCO/2024	3 de abril de 2024	No respondió
Gregorio Saturnino Cordova Alvarado	C.00154-STCCO/2024	2 de abril de 2024	El Sr. Córdova detalló lo siguiente ³² : (i) la adquisición de Sim Cards se realizaba por compra directa a supervisores de Viettel e indicó que no contaba con el contrato suscrito con Viettel (ii) el proceso de comercialización y/o activación de líneas móviles se realizaba mediante el aplicativo “Bitel Ventas”, (iii) la venta de SIM Cards contaba con una retribución de comisiones, a través de pago de saldo para recargas, las cuales al ser modestas, el pago de cada colaborador era el margen directo por la venta de chips, (iv) siempre habría cumplido los procedimientos exigidos y permitidos por Viettel, (v) si bien activaciones en la vía pública estaban prohibidas, contaba con la instrucción o autorización verbal por parte de supervisores de Viettel para la activación de líneas móviles hasta un rango de 15 metros del punto de venta autorizado (distancia que permitía el aplicativo de ventas), (vi) a partir del 1 de marzo de 2024, Viettel le habría bloqueado su usuario y a sus colaboradores sin previo aviso, fecha desde la cual no tiene relación comercial.
Magno Huamani Bendezu	C.00155-STCCO/2024	1 de abril de 2024	No respondió

Elaboración : CCP - Osipitel.

70. Mediante el escrito N° 21, recibido el 7 de abril de 2024, Viettel remitió alegaciones adicionales con relación a la imputación formulada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, por cuanto habría incurrido en la infracción tipificada en el

³¹ La señora Chambi respondió por el escrito (registro SISDOC 22396-2024/MOQO1), recibido con fecha 11 de abril de 2024.

³² El señor Córdova respondió por el escrito (registro SISDOC 20387-2024/MPV), recibido con fecha 3 de abril de 2024.





artículo 6 de la LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.

71. Por la Resolución N° 00021-2024-STCCO/OSIPTTEL, de fecha 8 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad, presentada por Viettel, a través de su escrito N° 20. Dicha resolución fue notificada la empresa investigada el 8 de abril de 2024, a través de la carta C. 00168-STCCO/2024.
72. Cabe mencionar que, luego de la recepción de la información remitida por los distribuidores de Viettel, en atención a los respectivos requerimientos de información efectuados por la ST-CCO, el órgano instructor procedió a emitir pronunciamientos de oficio de confidencialidad, de acuerdo con el detalle del siguiente cuadro:

Cuadro N° 3
Cuadro resumen de pronunciamientos de oficio de confidencialidad de información remitida por distribuidores Viettel

Distribuidor	Escrito (Fecha de presentación)	Resolución de Confidencialidad (Fecha)	Carta de notificación (Fecha)
DP Mobiles E.I.R.L.	Escrito (registro SISDOC 12004-2024/MPV), correo electrónico (registro SISDOC 12185-2024/MPV) y escrito (registro SISDOC 16446-2024/MPV), del 28 de febrero y 17 de marzo de 2024, respectivamente.	Resolución N° 00023-2024-STCCO/OSIPTTEL (8 de abril de 2024), declara como confidencial parte de la información remitida por la empresa.	Cartas C. 00170-STCCO/2024 y C. 00172-STCCO/2024 (10 y 11 de abril de 2024, respectivamente)
Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.	Correo electrónico (registro SISDOC 18683-2024/SSB01), y correo electrónico (registro SISDOC 20212-2024/SSB01) del 25 de marzo y 2 de abril de 2024, respectivamente	Resolución N° 00024-2024-STCCO/OSIPTTEL (8 de abril 2024), declara como confidencial parte de la información remitida por la empresa.	Cartas C. 00174-STCCO/2024, C. 00173-STCCO/2024 y C. 00175-STCCO/2024, (12 y 15 de abril de 2024, respectivamente)
María Magdalena Rivera Guillen – Multiservicios GNC	Escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01) y escrito (registro SISDOC 22090-2024/JUN01), del 27 de marzo y 10 de abril de 2024, respectivamente.	Resolución N° 00027-2024-STCCO/OSIPTTEL (10 de abril 2024), declara como confidencial parte de la información remitida por la señora.	Cartas C. 00178-STCCO/2024 y C. 00179-STCCO/2024 (18 y 17 de abril de 2024, respectivamente)
Tecnología y Servicios J & J S.A.C.	Correo electrónico (registro SISDOC 23469-2024/SSB01), del 16 de abril de 2024.	Resolución N° 00033-2024-STCCO/OSIPTTEL (2 de mayo de 2024), declara como confidencial parte de la información remitida por la empresa.	Cartas C. 00203-STCCO/2024, y C. 00204-STCCO/2024 (8 y 3 de mayo de 2024, respectivamente)

Elaboración : CCP - Osiptel.

73. Mediante la Resolución N° 00001-2024-CCP/OSIPTTEL, 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 sancionador. Dicha resolución fue notificada a Viettel y Telefónica el 17 de abril de 2024, a través de las cartas C. 00184-STCCO/2024 y C. 00185-STCCO/2024, respectivamente.
74. Por el escrito N° 22, recibido el 15 de abril de 2024, Viettel remitió alegaciones adicionales con relación a la imputación formulada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTTEL, según la cual habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.





75. Con fecha 15 de abril de 2024, la ST-CCO emitió el Informe Final de Instrucción N° 00002-STCCO/2024 (en lo sucesivo, Informe Final de Instrucción), a través del cual –entre otros– recomendó al CCP declarar la responsabilidad administrativa de Viettel, por la 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 Viettel 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 “*Bitel Ventas*” para la activación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en canales de contratación no autorizados.
76. Por la Resolución N° 00029-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– notificar el Informe Final de Instrucción a Viettel 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.
77. A través de las cartas C. 00196-STCCO/2024 y C. 00200-STCCO/2024, comunicadas el 26 de abril de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00029-2024-STCCO/OSIPTEL junto con el Informe Final de Instrucción a Viettel y Telefónica, respectivamente.
78. Mediante las cartas C. 00199-STCCO/2024 y C. 00208-STCCO/2024, notificadas el 26 de abril y 10 de mayo de 2024, respectivamente, la ST-CCO puso el correo electrónico (registro SISDOC 23469-2024/SSB01), del 16 de abril de 2024, remitido por Tecnología y Servicios J & J S.A.C., en conocimiento de Viettel y Telefónica.
79. Mediante el escrito N° 23, recibido el 15 de mayo de 2024, Viettel solicitó que se le conceda una prórroga de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, a fin de presentar sus comentarios y formular sus alegatos al Informe Final de Instrucción.
80. Por el escrito N° 22, recibido el 17 de mayo de 2024, Telefónica presentó sus comentarios y formuló sus alegatos al Informe Final de Instrucción.
81. Mediante la Resolución N° 00035-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 20 de mayo de 2024, la ST-CCO concedió a Viettel y Telefónica un plazo adicional de siete (7) días hábiles adicionales, contados a partir del día hábil siguiente del vencimiento del plazo inicialmente otorgado a través de la Resolución N° 00029-2024-STCCO/OSIPTEL, a fin de que presenten sus comentarios y formulen sus alegatos por escrito al Informe Final de Instrucción³³.
82. A través de las cartas C. 00209-STCCO/2024 y C. 00210-STCCO/2024, comunicadas el 20 de mayo de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00035-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.
83. Por el escrito N° 24, recibido el 29 de mayo de 2024, Viettel presentó sus comentarios y formuló sus alegatos por escrito al Informe Final de Instrucción. Asimismo, la mencionada empresa investigada solicitó que se le conceda el uso de la palabra.

33

Cabe mencionar que, si bien mediante el escrito N° 22 (registro SISDOC 31465-2024/MPV), recibido el 17 de mayo de 2024, Telefónica presentó sus comentarios y formuló sus alegatos por escrito al Informe Final de Instrucción N° 00002-STCCO/2024, en el fundamento jurídico octavo de la Resolución N° 00035-2024-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO precisó que también correspondía otorgarle el plazo de siete (7) días hábiles adicionales, a fin de que –de estimarlo pertinente– presente comentarios y/o formule alegatos adicionales con relación al precitado informe.





84. Por la carta C. 00229-STCCO/2024, de fecha 5 de junio de 2024, la ST-CCO puso el Informe Final de Instrucción, emitido el 15 de abril de 2024, en conocimiento de este CCP. En la sesión llevada a cabo en la misma fecha, el órgano instructor presentó ante este órgano colegiado el referido informe y los actuados del presente Expediente N° 004-2023-CCP-ST/CD.
85. En la referida sesión llevada a cabo el 5 de junio de 2024, el CCP consideró pertinente citar a Viettel y Telefónica para que participen en el informe oral a realizarse el miércoles 19 de junio de 2024, a las 17:30 horas, en la modalidad no presencial, a través de la plataforma *Microsoft Teams*, por espacio de veinte (20) minutos. Asimismo, este órgano resolutorio le encargó a la ST-CCO realizar la convocatoria a las partes para su participación en el informe oral.
86. Mediante las cartas C. 00230-STCCO/2024 y C. 00231-STCCO/2024, notificadas el 10 de junio de 2024, la ST-CCO convocó a Telefónica y Viettel, respectivamente, a la participación en el informe oral en la fecha y modalidad indicada previamente; y, a su vez, efectuó un requerimiento de información consistente en los datos de correo electrónico de los respectivos representantes legales acreditados que harían uso de la palabra y, en caso lo estimaran necesario, de las personas que los acompañarán.
87. Por medio del escrito N° 23, presentado el 12 de junio de 2024, Telefónica remitió la lista de las personas que participarían de la audiencia de informe oral del día 19 de junio de 2024, en atención al pedido efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00230-STCCO/2024.
88. Por el escrito N° 25, recibido el 12 de junio de 2024, Viettel remitió la lista de las personas que participarían de la audiencia de informe oral del día 19 de junio de 2024, en atención al pedido efectuado por la ST-CCO a través de la carta C. 00231-STCCO/2024.
89. Mediante el escrito N° 26, recibido el 14 de junio de 2024, Viettel solicitó que se le otorgue el tiempo de treinta (30) minutos para sustentar su posición en el informe oral a realizarse el miércoles 19 de junio de 2024, a las 17:30 horas.
90. Por la carta C. 00241-STCCO/2024, notificada el 17 de junio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Viettel del escrito N° 23, presentado por Telefónica.
91. A través de la carta C. 00242-STCCO/2024, notificada el 17 de junio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica de los escritos N° 25 y N° 26, presentados por Viettel.
92. Por el escrito N° 27, recibido el 19 de junio de 2024, Viettel remitió argumentos y documentos adicionales con relación al presente procedimiento sancionador.
93. Según consta en el Acta de Audiencia de Informe Oral obrante en el presente expediente, con fecha 19 de junio de 2024, a las 17:43 horas, se llevó a cabo la Audiencia de Informe Oral, a través de la plataforma *Microsoft Teams*, en la cual –en atención a lo solicitado por Viettel en su escrito N° 26 y por Telefónica en la misma diligencia– el CCP les otorgó el uso de la palabra por espacio de treinta (30) minutos a cada una de las partes. Asimismo, les otorgó a ambas, luego de sus respectivas exposiciones, diez (10) minutos adicionales para que presenten sus argumentos finales.





94. Por la carta C. 00247-STCCO/2024, notificada el 24 de junio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica del escrito N° 27, presentado por Viettel.
95. Mediante el escrito N° 28 (registro SISDOC 41350-2024/MPV), recibido el 24 de junio de 2024, Viettel remitió una (1) copia de la presentación utilizada en la audiencia de informe oral del 19 de junio de 2024.
96. Por el escrito N° 24, recibido el 26 de junio de 2024, Telefónica remitió una (1) copia de su presentación utilizada en la audiencia de informe oral del 19 de junio de 2024.
97. A través del escrito N° 29³⁴ (registro SISDOC 42536-2024/MPV), recibido con fecha 26 de junio de 2024, Viettel presentó sus alegatos finales respecto del presente procedimiento sancionador.
98. Mediante la carta C. 00253-STCCO/2024, notificada el 28 de junio de 2024, la ST-CCO formuló una observación a Viettel, sobre una omisión –de carácter formal³⁵– en su escrito N° 28 (registro SISDOC 42536-2024/MPV), para lo cual le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles. Dicha observación fue subsanada por el escrito N° 30 (registro SISDOC 43358-2024/MPV), remitido el 29 de junio de 2024.
99. A través de la carta C. 00255-STCCO/2024, notificada el 2 de julio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Telefónica de los escritos N° 28 (registro SISDOC 41350-2024/MPV), N° 29 (registro SISDOC 42536-2024/MPV) y N° 30 (registro SISDOC 43358-2024/MPV), presentados por Viettel.
100. Mediante la carta C. 00256-STCCO/2024, notificada el 2 de julio de 2024, la ST-CCO corrió traslado a Viettel del escrito N° 24, presentado por Telefónica.

II. OBJETO

101. La presente resolución tiene por objeto determinar si Viettel 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

102. En la sección VII.2.3 de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL³⁶, la ST-CCO admitió a trámite –vía encauzamiento– la denuncia de Telefónica contra Viettel, sobre la base de

³⁴ Con fecha 26 de junio de 2024, Viettel remitió su escrito de alegatos finales como N° 28 (registro SISDOC 42536-2024/MPV). No obstante, con ocasión del requerimiento de subsanación efectuado por la ST-CCO a través de la carta C. 00253-STCCO/2024, la empresa investigada remitió el escrito N° 30 (registro SISDOC 43358-2024/MPV) en el cual invocó la subsanación del precitado escrito, el cual acompañó con la consignación de N° 29.

³⁵ La ST-CCO observó que en el escrito N° 28 (registro SISDOC 42536-2024/MPV), Viettel no había consignado la firma de quien estaba ejerciendo la representación legal, exigencia prevista en el artículo 124 del TUO de la LPAG.

³⁶ De acuerdo con la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL y el detalle del Anexo de dicha resolución, los errores materiales versaron –entre otros– sobre errores en la numeración de 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° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL en la nota al pie 1 del ítem (i) de la sección Vistos, así como en los fundamentos 117, 120, 123, 131, 282, 307 y 309 de esta resolución.



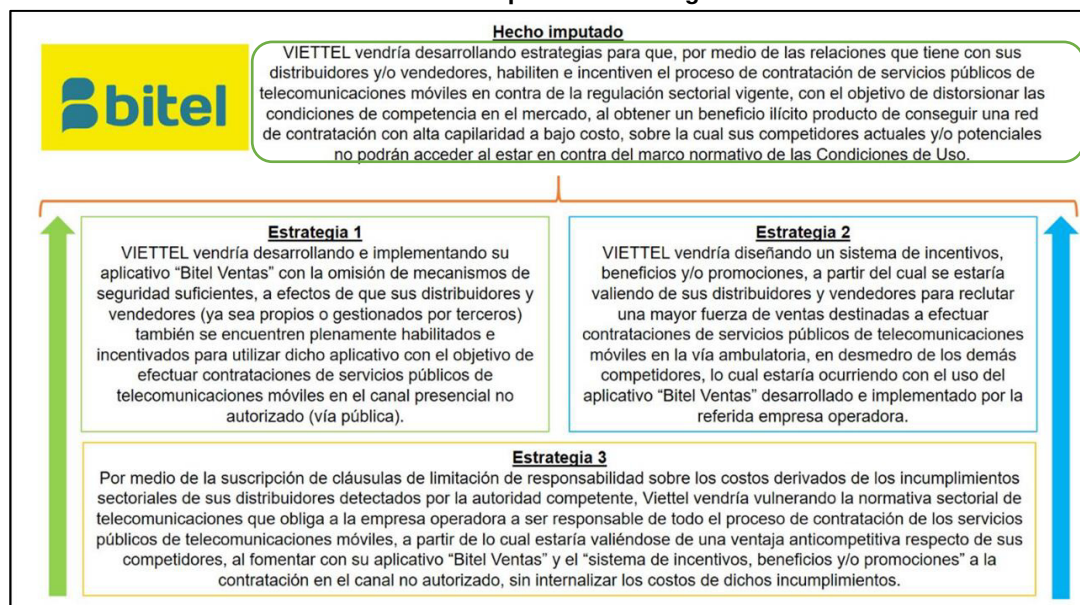


distinta fundamentación y según la evaluación efectuada en la sección VII.2.2 de la precitada Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL.

103. En específico, la ST-CCO detalló que la precitada infracción estaría asociada con el hecho de que Viettel vendría desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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 las Condiciones de Uso.
104. Así, el órgano instructor indicó que las tres (3) estrategias que vendrían siendo desarrolladas por Viettel para que, por medio de sus relaciones que tiene con sus distribuidores 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, consistían en:
- a. Viettel vendría desarrollando e implementando su aplicativo “*Bitel Ventas*” con la omisión de mecanismos de seguridad suficientes, a efectos de que sus distribuidores 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 no autorizado (vía pública).
 - b. Viettel vendría diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a partir del cual se estaría valiéndose de sus distribuidores 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 “*Bitel Ventas*” desarrollado e implementado por la referida empresa operadora.
 - c. Por medio de la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales de sus distribuidores detectados por la autoridad competente, Viettel vendría vulnerando la normativa sectorial de telecomunicaciones que obliga a la empresa operadora a ser responsable de todo el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, a partir de lo cual estaría valiéndose de una ventaja anticompetitiva respecto de sus competidores, al fomentar con su aplicativo “*Bitel Ventas*” y el “sistema de incentivos, beneficios y/o promociones” a la contratación en el canal no autorizado, sin internalizar los costos de dichos incumplimientos.
105. Al respecto, en el siguiente gráfico, se reseña la imputación de cargos realizada por la ST-CCO contra Viettel:



Gráfico N° 1
Resumen de la imputación de cargos a Viettel



Elaboración : CCP - Osipitel.

106. Al respecto, luego de la etapa de investigación, la ST-CCO concluyó 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, por cuanto existían los elementos de juicio suficientes que determinan la existencia de una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial por parte de Viettel, según los siguientes términos:

"Viettel ha venido desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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 la Norma de las Condiciones de Uso".

107. De este modo, 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 **"Viettel ha venido desarrollando, implementando y usando el aplicativo "Bitel Ventas", a efectos de que sus distribuidores y 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"**.

Al respecto, ello era atribuible a Viettel, por cuanto se había verificado: (a) el uso del aplicativo "Bitel 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, (c) la configuración técnica realizada por la empresa investigada en el aplicativo, (d) el brindar

instrucciones para vender no sólo en el punto de venta sino también en la vía pública con dicho aplicativo, y, (e) 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 ***“Viettel viene diseñando el sistema de incentivos, bonos y/o promociones dirigidos a promover el uso del aplicativo “Bitel Ventas”, y, de esa forma, incrementar –por medio de sus distribuidores y vendedores– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, siendo que, en tanto el sistema (sea en incentivos sujetos a condición o bonos autoliquidables) también resulta aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones”***.

Al respecto, ello era atribuible a Viettel, por cuanto se había verificado lo siguiente: (a) Viettel 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 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, (c) permisividad de la empresa ante vendedores que realizaron contrataciones ilícitas que propiciaría el mantener activo el canal de venta ilícito, (d) las empresas distribuidoras se encuentran incentivados a efectuar ofertas y contrataciones laborales con el objeto de incrementar el número de contrataciones –incluyendo el canal no autorizado–.

108. Sobre el particular, la ST-CCO concluyó que la conducta de Viettel relacionada con el desarrollo de las dos (2) estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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.
109. 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, 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.
110. Finalmente, luego de la evaluación correspondiente, la ST-CCO consideró que no se acreditaba la existencia de una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial en el caso de la estrategia 3 referida a la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados por los incumplimientos sectoriales como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito producto de las contrataciones en la vía pública, por la no existencia de elementos



conducentes a determinar vinculación directa o indirecta entre las cláusulas y las contrataciones en contra de la normativa sectorial.

111. En virtud de lo anterior, la ST-CCO concluyó lo siguiente:

- (i) Ha quedado acreditado que Viettel cometió actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la LRCD, en el extremo de la estrategia 1 y 2 imputadas, en el período comprendido entre el 12 de enero de 2023 hasta el 1 de diciembre de 2023.
- (ii) En virtud de ello, la ST-CCO recomendó a este CCP que se declare la responsabilidad administrativa de Viettel; 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 correctiva³⁷.
- (iii) Disponer el archivo de la imputación formulada contra Viettel sobre la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, en el extremo referido a la estrategia 3 consistente en la adopción de cláusulas de limitación de responsabilidad como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito.

IV. POSICIONES DE LAS PARTES

IV.1. Argumentos de Telefónica

112. 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 Viettel 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

³⁷

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

"Viettel Perú S.A.C. deberá deshabilitar el uso del aplicativo "Bitel Ventas" para la activación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en canales de contratación no autorizados".



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

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 Osipitel 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, Viettel 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 Viettel se ha valido de una serie de mecanismos desleales para 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 Viettel 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, Viettel 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 Viettel 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 Osipitel sea incumplida.
- (viii) Contrariamente a lo sostenido por Viettel, 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) Viettel 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 “*Bitel Ventas*” con la omisión de mecanismos de seguridad

- (i) La Norma de las Condiciones de Uso busca prohibir la comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública; sin embargo, Viettel 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 del uso de sus aplicativos de ventas móviles.
- (ii) Con relación al primer eslabón de la estrategia desleal imputado a Viettel, 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 en ciudades como Lima, Trujillo y Piura. De esa forma, se presumiría que la referida conducta es extendida y conocida por Viettel, siendo difícil considerar dichos casos como aislados.
- (iii) De acuerdo con el Informe Final de Instrucción, Viettel habría diseñado e implementado el aplicativo “*Bitel 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 Viettel sin validación de vendedores y podría realizarse en canales de ventas no autorizados.
- (iv) Aunado a ello, en tanto el aplicativo “*Bitel 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 Viettel– integran debidamente su fuerza de ventas.
- (v) Incluso, como resultado de la omisión de mecanismos, Viettel habría permitido y autorizado a distintas personas jurídicas y naturales que participaron en el proceso de contratación sin que exista una relación comercial o enrolamiento a través del aplicativo “*Bitel Ventas*”, de acuerdo con los ocho (8) casos en los que la ST-CCO habría identificado que los distribuidores o vendedores manifestaron no tener ninguna relación comercial con la empresa.
- (vi) Asimismo, la ST-CCO habría advertido que Viettel promovía expresamente entre sus distribuidores la contratación de altas fuera del punto de venta autorizado con el aplicativo “*Bitel Ventas*”, conforme lo habría señalado un distribuidor autorizado de Viettel, el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado, quien manifestó que la empresa investigada le habría brindado la instrucción y autorización verbal para ejecutar contrataciones hasta donde permitía la geolocalización del aplicativo.
- (vii) Finalmente, esta no sería una práctica aislada, sino una estrategia sistemática para obtener ventajas ilícitas y perjudicar la competencia. De esa forma,



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

durante 2023, el aplicativo de Viettel permitió múltiples contrataciones en la vía pública, siendo que la ST-CCO habría documentado ochenta y seis (86) casos de contrataciones de líneas móviles en la vía pública en veintidós (22) 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 Viettel habría implementado un diseño de incentivos, beneficios y/o promociones dirigido a aumentar las contrataciones en el canal ambulatorio

- (i) Viettel 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 “emprendedores” o “multimarcas” (presunto eufemismo para identificar a los vendedores ambulantes) desarrollen sus actividades ilegales, para lo cual incluso utilizarían signos distintivos de Telefónica.
- (ii) Así, estas promociones 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 Viettel 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 Viettel 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 Viettel 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 Viettel 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 “Bitel 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.

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>





- (vi) Como muestra de que Viettel no podría realizar la distinción descrita previamente es que, a pesar de que algunos vendedores habrían realizado ventas mediante el canal ambulatorio, Viettel les habría permitido que siguieran activos hasta diciembre de 2023, sin tomar medidas correctivas; y, dichos vendedores continuaron recibiendo bonificaciones, lo cual dejaría evidenciado que Viettel 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 "*Bitel Ventas*", ya que éste no sólo facilitaría las referidas contrataciones, sino que sería la herramienta a través de la cual Viettel 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 la mencionada empresa operadora habría desarrollado campañas de incentivos consistentes en bonos o recompensas a aquellos vendedores que logren un mayor número de activaciones, las cuales harían una referencia al canal de venta "itinerante".
- (ix) Así, en el documento denominado "Resumen de políticas de canales" que Viettel elaboró y puso a disposición de su fuerza de ventas, de cuyo índice podría advertirse que, del diverso listado de políticas según sus canales de venta de líneas móviles, estarían los puntos de venta cuya alusión sólo sería para establecimientos fijos, mientras que los denominados "promotor masivo" o "promotor exclusivo" harían referencia al canal de venta ambulatoria, donde –comúnmente– los vendedores son denominados promotores.
- (x) Incluso, en el resto del documento "Resumen de políticas de canales" puede apreciarse que, para la sección de punto de venta sólo se incluye un gráfico de una bolsa de dinero, mientras que, para las secciones de promotores, se mostraría a un joven con vestimenta alusiva a Viettel y una mochila. Al respecto, no sería difícil inferir por qué la imagen que representa un joven con una mochila se encuentra en la sección de promotores y no en el punto de venta, puesto que ello representaría la fuerza de venta que realiza un trabajo ambulatorio, tal como sucedería en la realidad. Del mismo modo, ello sucedería con el afiche que incentivaría una "venta sin tope", dirigida también a promotores que serían –efectivamente– un canal distinto a los puntos de venta fijos.
- (xi) Finalmente, se encontraría el ofrecimiento del puesto "Asesores de Venta Campo (Multichips) CS/S Exp", el cual consistiría en realizar ventas en la calle (campo).

IV.1.1.3. Respetto de la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad

- (i) Con relación al extremo de la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales, lo cual permitiría la no internalización de dichos costos, resultaría irrelevante para el objeto del presente procedimiento determinar si Telefónica cuenta o no con las mismas cláusulas en sus contratos de distribución.
- (ii) En el presente caso, no se estaría evaluando la existencia de cláusula de deslinde de responsabilidad en sí misma o como un elemento aislado de la



política comercial de Viettel, pues si bien por sí misma no representaría una prueba fehaciente de contravención a la cláusula general, es el caso que su existencia cobraría relevancia cuando se le observa como parte de un todo.

- (iii) El hecho de que este tipo de prácticas sea anterior a enero de 2023, sólo acreditaría que la conducta de Viettel sería más antigua a la propia prohibición y que una vez entrada en vigencia, se ha mantenido en el tiempo causando un impacto en las condiciones de competencia. Del mismo modo, dado que la LRCD no exige la ocurrencia de un daño efectivo, sino potencial, no resultaría necesario que el CCP acredite la aplicación de este tipo de prácticas por parte de Viettel, a fin de que se configure la infracción.
- (iv) En ese orden de ideas, Telefónica estaría en desacuerdo con la conclusión de la ST-CCO contenida en el Informe Final de Instrucción, consistente en la recomendación del archivo de este extremo de la imputación, pues ese tipo de cláusulas tendría como finalidad evadir los costos asociados con mantener activo un canal de contratación prohibido, trasladando así la responsabilidad a sus distribuidores.

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

- (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 Viettel, 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 Viettel 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 Viettel funcionarían como eslabones de una misma cadena, cuya conexión colocaría a Viettel 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, (ii) no diseño de sistema de incentivos para garantizar esfuerzo de fuerza de ventas en canales de contratación autorizados; y, (iii) implementar cláusulas para eludir responsabilidades por incumplimientos sectoriales.
- (iv) La combinación de estas acciones habría proporcionado a Viettel 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. Respeto de que las estrategias desleales desarrolladas por Viettel 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, Viettel no habría actuado con la misma diligencia para el cumplimiento de la referida disposición de Norma 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° 2
Imagen de Telefónica sobre las líneas móviles dadas de alta en la modalidad prepago

Mes	Ventas promedio diario móvil prepago	Variación Acumulada 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 podría terminar en el tercer lugar al cierre del año del 2023, 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° 3
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 Viettel, estarían teniendo un impacto significativo en sus niveles de venta, su posición en el mercado y sus ingresos.

- (v) Asimismo, el accionar desleal de Viettel 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 Osiptel, al 18 de mayo de 2023.

IV.1.4. Respetto de la conducta de Telefónica

- (i) Con relación a lo expuesto por Viettel sobre los presuntos incumplimientos de Telefónica a la Norma de las Condiciones de Uso, debía tenerse en cuenta que el objeto de evaluación del procedimiento es la conducta de la empresa investigada, siendo que –en caso Telefónica incumpliera– el Osiptel 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 de 2023 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 inconducta). 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° 4

Imagen del proceso de Telefónica para el inicio de sesión del vendedor enrolado



Fuente : Escrito N° 19, presentado por Telefónica.

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

IV.2. Argumentos de Viettel

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

IV.2.1. Con relación a la presunta nulidad en la tramitación del procedimiento sancionador por la supuesta variación ilegal de cargos

- (i) Ante la falta de pruebas en contra de Viettel, la ST-CCO habría intentado modificar ilegalmente el contenido de una de las presuntas estrategias que conforman la infracción imputada, sin notificación previa y en esta etapa, lo cual vulneraría el principio del debido procedimiento y el Reglamento de Solución de Controversias, por lo que cualquier decisión del CCP basada en este nuevo contenido de la imputación de cargos resultaría nula de pleno derecho.
- (ii) Al respecto, si bien la ST-CCO podría modificar los cargos de una imputación antes de notificarlos al acusado, o si lo hace posteriormente, debe notificar al administrado otorgándole el período correspondiente para descargos y generando la etapa de prueba según las reglas procesales aplicables, garantizando así el derecho de defensa, según lo previsto por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

(en adelante, el TUO de la LPAG), aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Reglamento de Solución de Controversias, y los criterios de la Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador. De lo contrario, se vulnerarían los derechos al debido procedimiento de los administrados y cualquier acto administrativo emitido fuera del procedimiento regular sería nulo.

- (iii) Así, la ST-CCO habría variado sustancialmente la imputación de la segunda estrategia desleal supuestamente desplegada por Viettel, relacionada con el diseño de un sistema de incentivos, bonos y promociones para promover contrataciones ambulatorias, dado que se habría imputado una conducta activa, no obstante, en el Informe Final de Instrucción se investigaría y concluiría sobre una supuesta omisión 'permisiva'.
- (iv) En efecto, al inicio del procedimiento, la posición de la ST-CCO habría sido que Viettel diseñó un sistema de incentivos, comisiones y/o promociones para reclutar una mayor fuerza de ventas destinada a realizar contrataciones de servicios de telefonía móvil en contra de la normativa a través del aplicativo "Bitel Ventas". No obstante, en el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO describiría una conducta infractora distinta señalándose que la empresa habría diseñado un sistema de incentivos, bonos y/o promociones neutrales al canal de contratación –el cual *"no diferencia ni discrimina (...) según el canal de contratación"*– pero que *"también habría sido utilizado en el caso de contrataciones ambulatorias"*. Así, la ST-CCO demostraría una supuesta *"permisividad"* de parte de Viettel, en la gestión de su fuerza de ventas y los bonos, promociones e incentivos que brinda.
- (v) Así, se le habría acusado a la imputada de la comisión de una infracción por acción (diseño de un sistema de incentivos para promover venta ambulatoria) respecto de lo cual habría ejercido su derecho de defensa, y luego se habría transformado la acusación indicando que se habría aplicado el mismo sistema sin cambiarlo (infracción por omisión), siendo que –inclusive– el cambio de la imputación habría sido modificado en su efecto, pues el objetivo del sistema antes era reclutar mayor fuerza de ventas, y ahora sólo sería el aumento en las contrataciones.
- (vi) La nueva imputación evidenciaría la finalidad punitiva de la autoridad instructora, en la medida que la ST-CCO no sólo reconocería la insuficiencia de su imputación inicial al modificarla, sino que su reformulación transgrediría el derecho de defensa de Viettel, pues habría utilizado su defensa para variar la acusación en clara afectación al derecho a la no autoincriminación.
- (vii) Así, el Informe Final de Instrucción (y cualquier acto administrativo basado en éste) resultaría nulo de pleno derecho por cuanto contravendría las garantías y las normas procedimentales aplicables.

IV.2.2. Con relación a la presunta nulidad del presente procedimiento por la no acreditación de un comportamiento significativamente diferenciado respecto de la denunciante

- (i) La ST-CCO habría incurrido en vicios de nulidad que afectan el principio de imparcialidad y trato igualitario del Reglamento General del Osiptel, así como el principio de verdad material, debido procedimiento y derecho de defensa de Viettel, según el TUO de la LPAG, los cuales determinarían que la investigación

y las conclusiones de la ST-CCO deban ser declaradas nulas por el CCP, por tratarse de aspectos no subsanables.

- (ii) La imputación de cargos tendría como elemento inherente una comparación del comportamiento de Viettel, calificado como desleal, y del comportamiento de los competidores que no sería desleal, lo cual surgiría de modo natural en la explicación que haría la propia ST-CCO cuando describiría la diferencia que surge en la ventaja ilegal que habría logrado Viettel por haber habilitado e incentivado contrataciones en la vía pública, mientras que el resto de competidores (representado por Telefónica) habrían tenido un comportamiento sustancialmente distinto, pues habría dado cumplimiento estricto a la regulación y habría adoptado medidas efectivas para eliminar la contratación en la vía pública, asumiendo costos por el cumplimiento.
- (iii) La imputación de la infracción por comparación habría sido evidenciada cuando el Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, TSC) señaló en el pronunciamiento que revocó la medida cautelar impuesta a Viettel, que correspondería acreditar un comportamiento significativamente diferenciado entre Viettel y Telefónica, para evaluar la existencia de un daño a un competidor por efecto del acto desleal imputado.
- (iv) Durante la etapa de investigación, Viettel habría informado y probado a la ST-CCO que Telefónica no se comportaría de modo distinto que Viettel, pues su aplicativo también sería utilizado para realizar ventas ambulatorias, sin medidas de seguridad y que las adoptadas no serían sustancialmente distintas a las adoptadas por Viettel; siendo que el órgano instructor de modo consciente habría dejado de lado la evaluación profunda y concluyente sobre el comportamiento de la denunciante, a pesar de que sería un elemento esencial para la infracción imputada.
- (v) Por tanto, la ST-CCO se habría negado a evaluar la conducta de Telefónica y habría dado por cierto lo alegado por la empresa denunciante respecto de su nivel de cumplimiento de la regulación, las medidas adoptadas y los costos incurridos, sin someterlo a corroboración estricta, lo cual determinaría causal de nulidad, por ser la omisión de un elemento constitutivo de la infracción imputada contra Viettel.
- (vi) El distinto nivel de exigencia en los requerimientos de información y su corroboración no sólo denotaría la aplicación de un distinto estándar, sino que haría imposible la comparación, siendo que –además– la ST-CCO habría dado un tratamiento diferenciado a dos (2) administrados cuyo comportamiento debería revisar comparativamente para verificar los hechos, en cumplimiento de los principios de verdad material, imparcialidad y no discriminación.
- (vii) Además, si se aceptasen como ciertas las medidas adoptadas por Telefónica, estas parecerían ser sustancialmente similares a las de Viettel. Por lo tanto, los costos incurridos por ambas empresas en dichas medidas también serían equivalentes. Así, la información disponible en el expediente no respaldaría que Telefónica haya adoptado un comportamiento sustancialmente diferente al suyo, lo cual se mostraría en la siguiente imagen:

Gráfico N° 5
Comparativo expuesto por Viettel sobre las medidas que Telefónica y dicha empresa habrían implementado para evitar la contratación en la vía pública

Medidas	TDP	BITEL
Registro e identificación de vendedores y compradores	Registro en la plataforma Biomatch y en el aplicativo móvil "Movistar Ventas" que identifica nombres y huella dactilar de vendedores y no permite ingreso sin credenciales.	Registro en la aplicación "Bitel Ventas" que identifica nombres y huella dactilar de vendedores y no permite ingreso sin credenciales.
Comunicaciones a socios comerciales	Remisión de adendas a los contratos de distribución y directrices que refuerzan la prohibición de la venta ambulatoria.	Remisión de adendas a los contratos de distribución, realización de reuniones, envío y comunicaciones y directrices que refuerzan la prohibición de la venta ambulatoria.
Difusión e información	- Difusión de la campaña intersectorial "#BastaYaDeChipsCallejeros". - Comunicaciones y solicitudes a entidades (Policía Nacional del Perú, Municipalidad Metropolitana de Lima y Defensoría del Pueblo) para detener ventas ambulatorias.	- Difusión de la prohibición con socios comerciales. - Incorporación de lineamientos internos para prohibir ventas ambulatorias. - Comunicaciones a OSIPTEL indicando medidas adoptadas.
Medidas ex ante	No han sido informadas.	- Restricción de ventas con geolocalización: Máximo 10 metros desde el punto de venta. - Auditorías periódicas a puntos de venta para verificar cumplimiento de lineamientos.
Medidas ex post	Desactivación preventiva de códigos de vendedores que realizaron contrataciones ambulatorias.	Desactivación preventiva de códigos de vendedores que podrían haber realizado contrataciones de líneas móviles sin medidas de seguridad.

Fuente : Escrito N° 24, presentado por Viettel.

- (viii) La única información comparativa que mostraría la ST-CCO indica que los cuatro (4) operadores móviles con red tienen igual número de fiscalizaciones en 2023, contradiciendo que Telefónica tenga un comportamiento significativamente diferente al de Viettel en cuanto a evitar las ventas ambulatorias.
- (ix) Además, Viettel refiere que existirían datos que demostrarían la falta de diferencia significativa en los comportamientos, como los rankings de multas de Osipitel, y el historial de las sanciones impuestas a Telefónica por ventas ambulatorias, incluso después de la entrada en vigor de la disposición de la Norma de las Condiciones de Uso el 12 de enero de 2023, indicarían que la empresa denunciante tendría un comportamiento similar al de Viettel.
- (x) Aunque la empresa denunciante habría afirmado haber dejado de usar el canal de ventas ambulatorias a inicios de 2023, se advierte que seguiría haciendo uso del mismo hasta junio, siendo sancionada por realizar contrataciones en febrero de dicho año, por no usar la verificación biométrica para la contratación de 41 759 líneas móviles. Incluso, a pesar de haberla denunciado y solicitado una medida cautelar en su contra, Telefónica habría continuado realizando contrataciones ambulatorias según se podría verificar mediante las Actas de Constatación Notarial N° 038-2023, 039-2023 y 040-2023 del mes de junio de 2023 y que fueron presentadas por la empresa investigada.
- (xi) En la audiencia de informe oral ante el TSC, Telefónica habría señalado que para las ventas ambulatorias de su empresa ello sería solo un efecto residual y no una estrategia para fortalecer el canal prohibido como ocurriría con Viettel.
- (xii) La ST-CCO habría incumplido su deber de investigar y verificar la supuesta infracción considerando un análisis comparativo del comportamiento de Viettel

y Telefónica, lo que determinaría la nulidad de toda su investigación y conclusiones, pues dicho análisis comparativo sería un elemento inherente y necesario para la imputación de cargos.

- (xiii) Las medidas adoptadas por Telefónica no serían “adicionales” ni significativamente diferentes a las de la empresa investigada, sino que sólo serían reflejo de sus obligaciones regulatorias, y no habrían demostrado ser efectivas contra las ventas ambulatorias; por tanto, no han colocado a la denunciante en una situación de “cumplimiento” en comparación a sus competidoras. De esa forma, no se habría acreditado materialidad para la configuración de una estrategia desleal, pues en el supuesto de hecho de esta investigación es que la presunta conducta de Viettel habría causado un perjuicio a Telefónica; ya que, sin medidas ni costos “adicionales” de Telefónica, no habría desventaja y sin desventaja no habría daño concurrencial ilícito, requisito para la configuración de una conducta desleal.
- (xiv) Las medidas implementadas por Telefónica no habrían sido efectivas, pues según la declaración del jefe de la Oficina Regional de Lambayeque del Osiptel, señor Luis Zambrano Cárdenas, en el marco de una declaración preventiva, en las fiscalizaciones del 31 de enero de 2023, se habría advertido la venta ambulatoria de chips por parte de Telefónica, incluso cuando ya habían implementado sus medidas de control.

IV.2.3. Con relación a la distinta temporalidad de los actos investigados como parte de la conducta imputada

- (i) De haber existido una estrategia desleal por parte de Viettel dirigida a evadir las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso, éstas tendrían que haberse desarrollado desde que la empresa hubiese tomado conocimiento de las nuevas reglas y a propósito de su efectiva entrada en vigencia.
- (ii) No obstante, ninguna de las conductas imputadas como desleales mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, se encontrarían vinculadas con la entrada en vigor de la Norma de las Condiciones de Uso, pues la implementación de las acciones cuestionadas no coincidiría temporalmente con ella, al responder a distintas etapas de la actividad comercial de Viettel, de acuerdo con el siguiente detalle:
 - a) **Con relación al aplicativo “Bitel Ventas”**, la empresa investigada adujo que éste habría sido lanzado en 2021, por lo que para su desarrollo e implementación no podría haberse pensado en una estrategia para la evasión de la Norma de las Condiciones de Uso. Por el contrario, según la empresa operadora, su propósito estuvo dirigido para aquellos lugares que no tendrían facilidades de conexión eléctrica o un programa de escritorio para ventas, siendo que habría ajustado los parámetros del aplicativo en consonancia con la normativa.
 - b) **Con relación al sistema de incentivos, comisiones, beneficios y/o promociones**, según Viettel, estos habrían sido implementados desde el inicio de sus operaciones, como instrumentos comerciales legítimos para promover sus ventas según el tipo y el número de operaciones registradas, siendo que no existiría evidencia de que hayan sido



diseñados y aplicados para la promoción de ventas ambulatorias alrededor de las fechas indicadas.

- c) **Con relación a la previsión de cláusulas de limitación de responsabilidad**, esta tampoco respondería a la entrada en vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso, pues tendría contratos con distribuidores con dichas cláusulas desde el 2016, siendo que su sola lectura no permitiría deducir una finalidad anticompetitiva, máxime si Telefónica también habría acordado ese tipo de cláusulas.

IV.2.4. Respetto de la correcta evaluación de una infracción a la cláusula general de la LRCD y la jurisprudencia del Osiptel

- (i) Si bien la LRCD no contendría una definición de estrategia desleal, este tipo de conductas ya habrían sido analizadas anteriormente por el Osiptel, en las cuales ya se habría definido jurisprudencialmente los requisitos que se deben cumplir para calificar una estrategia como desleal. Así, en la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL, se destacó 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 vinculadas con el propósito específico de evadir prohibiciones sectoriales y obtener un beneficio ilícito. Este criterio exigiría probar una estrategia integrada por acciones con un objetivo común.
- (ii) Así, mediante la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL, se analizó un caso de competencia desleal en telecomunicaciones en el cual América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) fue acusada de implementar una estrategia para aparentar un uso regular del espectro mientras eludía la regulación sectorial, con el objetivo de obtener un beneficio ilícito. De este modo, el TSC habría determinado que la imputación de una estrategia desleal requiere acreditar la ejecución de una serie de acciones interrelacionadas con un propósito común (inmediato o último) de obtener un beneficio ilícito.
- (iii) En el 2005, las instancias de solución de controversias ya habrían tenido oportunidad de evaluar una denuncia que involucraba la puesta en práctica de una estrategia desleal destinada a afectar el normal desarrollo de sus actividades económicas. Así, en la Resolución del Cuerpo Colegiado N° 019-2005-CCO/OSIPTEL, confirmada por la Resolución N° 008-2006-TSC/OSIPTEL³⁸, se estableció que, para demostrar una estrategia desleal en telecomunicaciones, las acciones imputadas deben tener un objetivo único y conexo que distorsione la competencia, por lo que no sería suficiente que se muestren elementos comunes o simultáneos, sino que debería probarse una verdadera articulación a nivel de: (i) objetivo, (ii) planificación, y, (iii) ejecución.
- (iv) Así, según la jurisprudencia del Osiptel, los requisitos que deben verificarse para acreditar la realización de una estrategia desleal contraria a la cláusula general responden al concepto de estrategia empresarial que, por su naturaleza, implicaría decisión, planeamiento y desarrollo de una serie de actos conectados entre sí hacia una finalidad común que, sería la obtención de un beneficio ilícito.

38

Resoluciones recaídas en el marco del Expediente N° 006-2005-CCO-ST/CD y Expediente N° 010-2005-ST/CD (acumulados), por la presunta comisión de actos de competencia desleal, seguidos entre Virtual Service Perú S.A.C. (Virtual Service) y Wi-Net Perú S.A.C. (Wi-Net).



- (v) Sobre este punto, en el presente caso, en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, con ocasión de la evaluación del recurso de apelación interpuesto contra la medida cautelar ordenada por el CCP, a través de la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, habría reiterado su entendimiento de que los requisitos para configurarse una infracción a la cláusula general, se requeriría la verificación de una serie de acciones deliberadas y conexas que, en conjunto, sean contrarias a la buena fe empresarial y dirigidas a un daño actual o probabilístico.
- (vi) Así, el TSC habría destacado la necesidad de la existencia de una “*intencionalidad*” detrás del conjunto de acciones imputadas como estrategias desleales, por lo que debería entenderse –a su criterio– como intencionalidad a la “*decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidos a determinado fin*”.
- (vii) En ese marco, no bastaría que se aleguen hechos aislados, sino que correspondería a la autoridad evaluar la intencionalidad en el desarrollo de cada conducta y que se identifique un hilo conductor o factor de conexión que unifique a las conductas cuestionadas como parte de un propósito.
- (viii) De ese modo, el TSC establecería que, para imputar una estrategia desleal, como la atribuida a la empresa, se debería identificar un objetivo empresarial claro y contrario a la buena fe, y conectar este objetivo con acciones específicas adecuadas para alcanzarlo; parámetros que habrían sido omitidos por la ST-CCO, así como que no habría demostrado estos elementos, alegando que no forman parte de los previstos en la LRCD para incumplir la cláusula general.
- (ix) Así, las estrategias imputadas por la ST-CCO no cumplirían con los parámetros señalados por la jurisprudencia del Osipitel, pues no existiría prueba de que existiría un conjunto representativo de acciones con una finalidad desleal en común. Asimismo, los medios de prueba del presente caso no acreditarían una intencionalidad ni un factor de conexión común que permita concluir que las acciones imputadas estuvieron sistemáticamente dirigidas a evadir las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso y mantener una fuerza de ventas en la vía pública.
- (x) En ese contexto, según los términos de la imputación, la ST-CCO debería haber demostrado que Viettel desplegó acciones específicas que habrían tenido como objetivo “habilitar” e “incentivar” la contratación en la vía pública y que habrían sido determinadas e implementadas por Viettel para dicha finalidad, para lo cual no sería suficiente la atribución legal de la Norma de las Condiciones de Uso al concesionario.
- (xi) De este modo, no se habría obtenido medio probatorio que acredite la intención de la empresa investigada para incurrir en una omisión deliberada de mecanismos suficientes en su aplicativo “*Bitel Ventas*”, pues la sola existencia de eventos que contravienen la venta en la vía pública no refleja una intención o estrategia para dicho incentivo. Asimismo, la conducta imputada sería un intento de presentar hechos que podrían ser investigados como infracciones a la Norma de las Condiciones de Uso y no de las normas de competencia desleal. En ese orden de ideas, correspondía a la ST-CCO haber probado una simultaneidad entre las conductas.



IV.2.5. Con relación a las estrategias desleales imputadas a Viettel

IV.2.5.1. Sobre la imputación en el extremo vinculada con el aplicativo “Bitel Ventas”

- (i) De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL, la conducta imputada como infracción a la cláusula general no podría ser idéntica a un incumplimiento a la normativa sectorial. Así, si bien podría existir un vínculo entre ambas conductas, la conducta desleal debe contar con una individualidad propia que le otorgue un carácter propio más allá de la transgresión normativa que se encuentra tipificada como acto de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.
- (ii) Al respecto, la ST-CCO habría reciclado hechos que constituían meras infracciones regulatorias, siendo que las acciones que serían distintas al mero incumplimiento regulatorio y que les darían contenido a las frases “habilitar” e “incentivar” no se habrían acreditado.
- (iii) La estrategia imputada por la ST-CCO sería la supuesta omisión de mecanismos de seguridad en “Bitel Ventas” estaría vinculada con el supuesto contemplado como infracción a las normas sectoriales de telecomunicaciones, pues cualquier análisis para determinar si Viettel omitió o no dichos mecanismos, significaría necesariamente que el CCP evalúe si dicha conducta cumplió o no la normativa sectorial, en específico, sobre las obligaciones de los estándares de identificación y registro de las partes en las contrataciones de servicios móviles previstos en la normativa sectorial.
- (iv) Por tanto, hallar responsable a Viettel por la omisión de mecanismos de seguridad en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, implicaría necesariamente hallar a Viettel como responsable del incumplimiento regulatorio, lo que significaría una identidad de hecho entre ambas conductas, lo cual supondría una contravención a la jurisprudencia del Osiptel y del Indecopi. Por ende, al no acreditarse una conducta adicional o distinta a los incumplimientos regulatorios, cualquier decisión del CCP basada en dicha calificación sería nula.
- (v) En primer término, su aplicativo contaría con tres (3) barreras de seguridad para lograr una válida contratación de servicios: (i) un usuario y contraseña que debe ser otorgado por Viettel o el distribuidor autorizado, sin el cual no podría acceder a la aplicación (tal como habría sido corroborado por la DFI), (ii) verificación biométrica de identidad del vendedor y del comprador, y (iii) contraseña única, las cuales incluso serían exigencias establecidas por la regulación sectorial que vendrían siendo cumplidas según se advertiría en acciones de fiscalización de la propia DFI.
- (vi) Del mismo modo, la empresa mencionó que el aplicativo “Bitel Ventas” sería un mecanismo utilizado por todas las empresas operadoras, sin que exista indicio para entender que permite o facilita una actividad prohibida por el marco legal. Por ello, no tendría sustento probatorio ni indiciario que el hecho del uso masivo del aplicativo “Bitel Ventas” por sí mismo incentivaría una conducta contraria a la regulación sectorial.
- (vii) De otro lado, la ST-CCO habría reciclado dos (2) vídeos ofrecidos por Telefónica en su escrito de denuncia, pues no culminarían la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones y acreditarían el cumplimiento de



los mecanismos de seguridad relativos a la verificación biométrica de la identidad del agente contratante y del comprador; siendo que habría agregado información de la DFI que versaría sobre investigaciones en trámite por infracciones regulatorias. Así también, la ST-CCO estaría asumiendo como ciertas doce (12) Actas Notariales aportadas por la denunciante sin verificar si las líneas contratadas corresponderían a Viettel o si los vendedores habrían sido o no debidamente reportados; siendo que ninguna de estas contrataciones habría ameritado el inicio de investigación por infracción regulatoria.

- (viii) Por ende, la ST-CCO no habría aportado medio probatorio que acredite que Viettel haya implementado e incentivado el canal de contratación ilícito de forma deliberada y a fin de obtener un beneficio ilícito, pues pese a la cantidad de contrataciones ambulatorias mencionadas (86 líneas), ésta no sería una cifra representativa frente al número de líneas contratadas en un mes a nivel nacional, por lo que no tendría un carácter sistemático.
- (ix) Con relación a la declaración del señor Córdova Alvarado, quien habría afirmado la autorización verbal para realizar activaciones hasta donde permitía la restricción de geolocalización, ello sería contradictorio con los términos y condiciones que regirían las relaciones contractuales de Viettel con sus distribuidores los cuales se encontrarían regulados por escrito y/o a través de comunicados y lineamientos enviados por medios electrónicos. Así, no existiría un término escrito en los contratos con distribuidores que los habilite a realizar contrataciones fuera de sus puntos de venta.
- (x) Adicionalmente, debería tenerse en consideración las grabaciones en audio de catorce (14) entrevistas efectuadas por Viettel, sostenidos con miembros de las fuerzas de ventas de Viettel en igual número de regiones con los cuales se demostraría la inconsistencia de la declaración del señor Córdova Alvarado respecto de las políticas y mensajes que Viettel brindaría a su fuerza de ventas sobre la prohibición de las contrataciones en la vía pública.
- (xi) De este modo, la única prueba que habría sido utilizada por la ST-CCO a fin de sustentar su estrategia no habría sido verificada y no respondería a la forma en cómo Viettel mantendría sus relaciones comerciales, siendo que –inclusive– no tendría lógica aplicar una restricción de geolocalización a fin de habilitar la contratación en la vía pública, máxime si el bloqueo de dicho distribuidor reflejaría que la empresa investigada vendría adoptando medidas para contrarrestarla.
- (xii) Respecto de la aseveración de la ST-CCO sobre que Viettel habría habilitado directamente a personas para que actúen como vendedores para contrataciones en la vía pública sin relación directa con distribuidores, se advertiría lo siguiente:
 - (a) En ninguna de las declaraciones se señalaría que Viettel habría habilitado la contratación en la vía pública.
 - (b) Las preguntas realizadas por la ST-CCO a los distribuidores se referirían a contrataciones efectuadas en el año 2023 y es posible que los distribuidores y/o vendedores hayan variado con el tiempo.
 - (c) Viettel sí mantendría relación comercial con Lubricentros Milin S.R.L., conforme con una fotografía del 24 de mayo de 2024, en la cual el módulo y vendedor se encuentran dentro del punto de venta asignado, siendo que el vendedor Quintana podría haber estado asignado a dicho

- distribuidor y ahora a otro distinto sin que ello signifique evidencia de falta de control.
- (d) No habría un módulo de Viettel en la vía pública como aseveró la distribuidora Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L., sino que sólo se observaría afiches publicitarios, siendo que la vendedora Valdera podría haber estado asignado a dicho distribuidor y ahora a otro distinto sin que ello signifique evidencia de falta de control de Viettel.
 - (e) Con relación a los seis (6) distribuidores que alegaron que no tenían relación comercial con Viettel, es el caso que –a la fecha de las contrataciones efectuadas en 2023– dichos distribuidores sí habrían mantenido relación comercial con Viettel
- (xiii) Con relación a los correos en los que se habría incluido la frase “*Desde hoy está prohibido la venta o activación de líneas fuera de sus locales comerciales*”, la ST-CCO habría omitido indicar que dichos elementos tienen como adjunto un comunicado en cuyo texto invoca a la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, vigente desde el 12 de enero de 2023, por lo que no sería correcto inferir una autorización de Viettel para la venta ambulatoria de un texto erróneamente redactado en una comunicación que formaría parte de sus medidas de control y prevención. Así, una revisión comparada e interpretación razonable de los correos, denotaría que la empresa investigada no tendría una estrategia o intención de habilitar a los distribuidores para que puedan realizar ventas ambulatorias, ni que habría autorizado a la venta ambulatoria antes del 20 de mayo de 2023.
- (xiv) El propósito del aplicativo “*Bitel Ventas*” no habría sido implementar un método para eludir normas de comercialización de servicios móviles, sin que forma parte estándar del modelo de negocio de todas las operadoras móviles, sin indicios de facilitar actividades ilegales. Por el contrario, la adaptación gradual a las nuevas exigencias regulatorias generaría que en algunos casos las medidas no sean totalmente efectivas, como también lo habría reconocido Telefónica, pudiendo constituir errores o desfases sin que ello signifique una conducta desleal.
- (xv) De otro lado, un ejemplo de que Viettel no habría tenido la intención deliberada de omitir mecanismos de seguridad sería que el aplicativo “*Bitel Ventas*” habría contado con una restricción de geolocalización, misma que en atención a un enfoque preventivo de la empresa denunciada, decidió reducir el rango de cincuenta (50) a diez (10) metros, la cual se encontraría operativa desde el 30 de junio de 2023, así como la restricción de permisos para la modificación de la localización de los puntos de venta.
- (xvi) Por tanto, no se habría aportado prueba que acredite la intención de Viettel de incurrir en la omisión de mecanismos de seguridad, sino que habría sido configurado para cumplir la normativa y medidas adicionales voluntarias para prevenir la contratación ambulatoria.

IV.2.5.2. Respetto de la imputación relacionada al sistema de incentivos, beneficios y/o promociones para la realización de ventas ambulatorias

- (i) La ST-CCO no habría acreditado que la empresa investigada habría incurrido en una estrategia desleal, pues no habría evidenciado los siguientes dos (2) supuestos: (i) la política de incentivos se materializó con ocasión de la entrada en vigencia de los nuevos términos de la Norma de las Condiciones de Uso, (ii)

la política haya buscado deliberadamente remunerar la contratación en la vía pública; y, (iii) el sistema no incluye premios específicos por venta en vía pública.

- (ii) Así, las políticas de incentivos de ventas de sus servicios habrían sido implementada por Viettel desde el inicio de sus operaciones, siendo que ninguna de las mostradas en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL haría referencia a una bonificación por activación en la vía pública, sino en función del número y tipo de operaciones. Así, de acuerdo con la empresa operadora, tampoco se estaría premiando la utilización del aplicativo “*Bitel Ventas*”.
- (iii) En esa línea, el término “*promotor*” no involucraría el significado de vendedor en la vía pública, siendo que no existiría la posibilidad de afiliarse a algún comerciante o persona natural que no se encuentre asociado con un establecimiento fijo. Además, en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC también habría sostenido que el archivo presentado por Telefónica no permitiría desprender que su política esté destinada para la venta ambulatoria.
- (iv) De otro lado, con relación a la convocatoria de trabajo y la absolución de consulta, solo se trataría de un distribuidor de Viettel, siendo que no existiría evidencia de que la empresa operadora u otro distribuidor por orden suya haya efectuado afiches similares ni que se haya expresamente indicado que era para la vía pública, por lo que no podría inferirse una intención activa de promover la venta ambulatoria por dicho caso aislado, lo cual habría sido señalado también por el TSC.
- (v) Además, si la empresa investigada tuviera implementado el sistema de incentivos, se esperaría que Viettel tuviera un gran número de ventas con registros de abonados inconsistentes, no obstante, dicha situación ocurriría con la propia denunciante.
- (vi) La evidencia aportada por la ST-CCO sería nula para arribar a la conclusión de que el sistema de incentivos promueve indirectamente el uso de *Bitel Ventas* al no diferenciar debidamente los canales de venta no autorizados, pues descansaría únicamente en entendimientos, presunciones, textos no vinculados a la realidad del mercado de Viettel ni a la lógica comercial de un sistema de ventas.
- (vii) Las tres (3) aseveraciones con las cuales la ST-CCO intentaría fundamentar su posición en relación la presunta estrategia estaría sustentada en indicios no probados, se resumirían en la siguiente imagen:

Gráfico N° 6
Imagen de cuadro resumen remitido por Viettel sobre las inferencias que habría adoptado el Informe Final de Instrucción

Inferencia 1: BITEL está incentivando a su fuerza de ventas a acudir a canales de ‘ventas activas’ para alcanzar mejores resultados	Inferencia 2: El sistema de incentivos de BITEL obliga a los vendedores a contratar en la vía pública para recibir comisiones.	Inferencia 3: BITEL premia indistintamente a las ventas realizadas en la vía pública y en locación fija.
(i) Vender en un “Punto de Venta Fijo” es una forma de contratación de venta pasiva versus las ventas activas realizadas en la vía pública.. (ii) Esperar a los consumidores en el PDV no es rentable. (iii) BITEL ha redireccionado la fuerza de ventas a lugares públicos por ser más concurridos pues tendrán mayores activaciones y ganancias que una locación fija.	(i) Las contrataciones en la vía pública constituyen el canal con mayores altas (inferencia se basa únicamente en las 86 altas a nivel nacional identificadas). (ii) BITEL no diferencia o discrimina el pago de comisiones realizados en sus diversos canales de venta. (iii) Al ser el canal con mayor número de altas (Vía Pública), este genera el mayor pago de comisiones y obliga a sus distribuidores a mover toda la fuerza de ventas a este canal ilícito.	(i) Venta de sim cards otorga beneficio económico a vendedores que realizan contrataciones en la vía pública (ii) Este margen propicia mayores contrataciones posibles y mejora bonos de vendedores. (iii) BITEL otorga margen (bono autoliquidable) a contrataciones en vía pública por ser canal con mayor cantidad de contrataciones posibles.

Fuente : Escrito N° 24, remitido por Viettel.

- (viii) Con relación a la inferencia 1, la ST-CCO no habría utilizado ninguna información estadística o económica que sustente sus afirmaciones, siendo que no responden a la realidad del negocio de Viettel, pues sería falso que los puntos de venta fijos se encuentren condenados a esperar la llegada de usuarios para realizar contrataciones, dado que ello implicaría desconocer el impacto de las acciones de marketing. Además, los distribuidores y vendedores de Viettel no tendrías metas fijas que deban ser alcanzadas, por lo que no existe ni podría existir un “incumplimiento” de metas comerciales, siendo que no habría sustento que demuestre la razón del por qué los usuarios preferirían adquirir sus chips en la vía pública.
- (ix) No solamente el tratamiento conceptual que plantearía la ST-CCO sobre los canales de venta carecería de fundamento, sino que el propio artículo citado por el órgano instructor negaría su premisa, pues las ventas activas serían independientes del lugar físico en el que se produce la venta.
- (x) La única supuesta prueba que la ST-CCO utiliza para acreditar la supuesta estrategia desleal sería una declaración de un ex distribuidor (Sr. Gregorio Córdova Alvarado) que no habría sido corroborada, y respecto de la cual no se puede concluir que, por no alcanzar metas para obtener comisiones, los vendedores tendrían incentivos para salir a vender a la vía pública, máxime si la venta del chip ya les generaría una ganancia, independientemente de cuántos vendan y que Viettel no establecería metas de cumplimiento.
- (xi) De otro lado, con relación a la inferencia 2, sería arbitrario e infundado señalar que el canal ilícito es el canal con más ventas de Viettel. Asimismo, la ST-CCO habría afirmado que Viettel estaría premiando a quienes contratan en la vía ambulatoria para lo cual sólo se habría sustentado en los incentivos económicos ofrecidos a todos los socios comerciales con carácter general.

- (xii) Sin perjuicio de que aún no existiría una decisión firme que pruebe que los dos (2) vendedores invocados por la ST-CCO hayan infringido la Norma de las Condiciones de Uso, la empresa investigada habría procedido a bloquearlos temporalmente, como parte de sus acciones voluntarias, cuya ejecución y oportunidad no están previstas en una norma y dependerían de la empresa, por lo que no debería ser tomado como una supuesta estrategia dirigida a fomentar contrataciones ilícitas.
- (xiii) No sería cierto que el sistema de comisiones de Viettel tenga un grado de permisividad frente a los vendedores que pudieran haber incurrido en contrataciones ambulatorias, sino que habría adoptado medidas ex ante y ex post frente a situaciones que podrían denotar posibles incumplimientos de vendedores.
- (xiv) Con relación a la inferencia 3, Viettel no pretendería desconocer la naturaleza de los bonos autoliquidables, sino que estos montos son adquiridos directamente por los distribuidores como margen de ganancia por la compra del chip, por lo que no serían premio o incentivo para tener más venta, siendo que Viettel no realizaría seguimiento ni incentiva que se cumplan, pues serían ganancias automáticas por la venta. Así, no sería posible que se considere que el uso de este mecanismo promueva contrataciones ambulatorias pues no exige un mínimo y no premia al que atrae a más ventas, máxime si con una (1) sola contratación ya existiría una ganancia.
- (xv) Finalmente, con relación al anuncio de convocatoria laboral ofrecido por un distribuidor para ventas de servicios públicos móviles de Viettel y que según la información brindada al supervisor de Osiptel tendría como objeto realizar ventas en la calle, ello no permitiría afirmar que la empresa investigada se encuentre desarrollando una práctica generalizada hacia todos sus distribuidores y vendedores para la promoción de la venta en la vía pública.

IV.2.5.3. Sobre la imputación vinculada a la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad

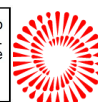
- (i) Las cláusulas analizadas por la ST-CCO en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL serían válidas y de uso extendido en la actividad de comercio mayorista. Al respecto, el órgano instructor no habría aportado evidencia alguna de que hayan sido diseñadas a propósito de la entrada en vigencia de los cambios en la Norma de las Condiciones de Uso sobre canales autorizados para contratación de servicios móviles, ni tampoco de que Viettel haya recurrido efectivamente a esta cláusula para evadir los costos de los incumplimientos que presuntamente promovería en sus distribuidores para que efectúen ventas en la vía pública.
- (ii) Las mencionadas cláusulas buscarían –legítimamente– que Viettel no asuma los costos por acciones por las cuales precisamente no sería responsable y que, por tanto, sea el distribuidor el único responsable de la comercialización de los productos y de cualquier infracción que pudiera cometer como consecuencia de ello. Lo anterior se sustentaría en que Viettel no ejercería control sobre las actividades de sus distribuidores y serían ellos quienes determinan independientemente sus actividades, sin que ello signifique que la empresa investigada deje de ser responsable ante el regulador por el incumplimiento regulatorio en el uso de su marca y comercialización de sus servicios.



- (iii) El traslado de los costos sería consistente con la lógica económica de los modelos de agencia. Si un distribuidor no asumiera un costo de sus propios incumplimientos, siempre elegiría incumplir, por lo que una disposición que conlleve la internalización de estos costos permitirá que –con dicho incentivo– actúe evitando incurrir en conductas irregulares. El uso de ese tipo de cláusulas sería extendido en las industrias donde existen relaciones de naturaleza “principal – distribuidor”, asimilables a relaciones de agencia, como el sector telecomunicaciones, donde Telefónica también habría incluido cláusulas similares.
- (iv) Adicionalmente, Viettel habría incorporado las cláusulas dispuestas por el CCP en la medida cautelar dictada mediante la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, siendo que, a pesar de que la medida haya quedado sin efecto, Viettel habría mantenido las cláusulas en sus contratos de distribución, lo cual denotaría el comportamiento de buena fe y acorde a la normativa.

IV.2.6. Con relación a la presunta adopción de medidas *ex ante* y *ex post* a efectos de evitar la realización de contrataciones en la vía pública

- (i) Con relación al aplicativo “*Bitel Ventas*”, Viettel habría dispuesto la restricción de la geolocalización de cincuenta (50) a diez (10) metros en el mes de junio de 2023. Para tal fin, el protocolo consistiría en que el vendedor requiera activar su localización o ubicación GPS, se verifique su ubicación y, dependiendo de ello, se habilite o no su venta, lo cual supuestamente se acreditaría con un vídeo ofrecido como anexo. Asimismo, habría incluido alertas adicionales en su aplicativo.
- (ii) Al respecto, sobre la restricción de geolocalización de cincuenta (50) metros que habría estado vigente desde el año 2020, ésta habría estado configurada inicialmente en el anterior aplicativo “*Bitel mBCCS*” lanzado en el año 2019, y que también fue objeto de configuración en la fecha de lanzamiento del aplicativo “*Bitel Ventas*” en mayo de 2021, siendo que la mencionada restricción habría tenido vigencia hasta el mes de junio de 2023, con la reducción a diez (10) metros previamente mencionada.
- (iii) Del mismo modo, para los fines de la configuración de los parámetros del aplicativo “*Bitel Ventas*”, el 30 de junio de 2023, Viettel habría inhabilitado los permisos que tenían sus sucursales (oficinas administrativas de Viettel a nivel nacional por cada zona geográfica) para modificar o cambiar la localización geográfica de sus puntos de venta, por lo que la administración de sus ubicaciones y coordenadas ya sólo dependería del área de ventas de la sede central.
- (iv) Viettel habría implementado auditorías de cumplimiento normativo con alcance nacional a los establecimientos de sus distribuidores, a efectos de determinar si se encuentran cumpliendo la normativa. Así, en setiembre de 2023, el Departamento de *Customer Care* habría iniciado un plan piloto en Piura y en octubre de 2023, su directorio habría decidido ordenar ampliar su alcance a nivel nacional.
- (v) Viettel habría consignado una sección específica en sus contratos de distribución sobre penalidades aplicables a las ventas de carácter irregular, en las cuales se habría previsto incluso la posibilidad de la resolución contractual.



- (vi) Asimismo, Viettel habría emitido diversas comunicaciones a sus distribuidores, a fin de prevenir posibles contrataciones en la vía pública. Además, el 30 de mayo de 2023, habría llevado a cabo una reunión con más de noventa (90) de sus distribuidores autorizados, a fin de reforzar el cumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso. Del mismo modo, en dicha fecha, la empresa investigada habría emitido cincuenta (50) correos electrónicos a doscientos once (211) distribuidores haciendo mención del cumplimiento de la referida normativa.
- (vii) Viettel habría remitido cartas notariales a aproximadamente trescientos (300) socios comerciales, señalando que la empresa operadora prohíbe y sanciona las ventas ambulatorias
- (viii) Asimismo, Viettel habría venido realizando capacitaciones a su fuerza de ventas dirigidas a reforzar los lineamientos internos que prohíben las ventas ambulatorias y contrataciones sin mecanismos de seguridad, tal como la realizada el 31 de mayo de 2024.
- (ix) De otro lado, Viettel habría adoptado medidas *ex post*, en las cuales habría identificado –en virtud de la información preliminar del Osiptel por el Expediente N° 00052-2023-GG-DFI/PAS– distribuidores o vendedores que podrían haber efectuado contrataciones en la vía pública sin seguir adecuadamente los mecanismos de seguridad, así como la desactivación de doce (12) vendedores implicados en las contrataciones según las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica. Posteriormente, a la fecha, habría desactivado temporalmente a más de ciento catorce (114) códigos de vendedores asociados con venta en la vía pública, así como de personas que habrían comercializado sin las debidas medidas de seguridad.

IV.2.7. Con relación a la presunta existencia de daño a Telefónica que no le sería atribuible a Viettel

- (i) Ni Telefónica ni la ST-CCO habrían acreditado la existencia de un daño a la denunciante atribuible a Viettel, pues su reducción en la participación en el mercado de telecomunicaciones sería parte de una tendencia negativa iniciada desde mucho antes de la supuesta estrategia desleal, para lo cual se debería analizar la variación promedio trimestral de la posición neta.
- (ii) El TSC habría considerado la no existencia de relación causal entre la supuesta conducta de Viettel y los resultados desfavorables de Telefónica en el mercado prepago, siendo que el análisis de la evolución de las participaciones de mercado y la contratación neta de las líneas prepago no permitiría establecer vinculación entre el mal desempeño de Telefónica y una presunta conducta desleal de Viettel, sino en función de su propio desempeño comercial.
- (iii) Asimismo, como la ST-CCO habría observado una reducción para la portabilidad de usuarios de Viettel a Telefónica, también sería posible observar una reducción incluso mucho mayor, de la portabilidad de Telefónica a Viettel.
- (iv) Al igual que el caso de Telefónica, la reducción del número de altas de los otros competidores (América Móvil y Entel Perú S.A. [en adelante, Entel]) no sería significativamente mayor que en los períodos previos a la presunta conducta, por lo que no habría nexo causal entre una afectación a la dinámica competitiva

y la presunta conducta desleal. Del mismo modo, en el extremo de portabilidad prepago, sería posible observar un incremento en la participación de Entel y la ST-CCO habría advertido resultados positivos.

- (v) La ST-CCO habría decidido no analizar períodos anteriores al cuarto trimestre del 2020, y habría limitado su análisis a doce (12) trimestres, basándose en la revisión periódica de proveedores importantes cada tres (3) años, sin que exista un mandato legal ni razón sustantiva para adherirse a dicho parámetro para analizar una conducta desleal. Además, a pesar de la pandemia, el año 2020 no debería descartarse del análisis del desempeño del mercado.
- (vi) Así, el análisis debería ser dinámico y flexible, por lo que la evaluación debería haberse extendido a veinte (20) trimestres en cinco (5) años, para lo cual debió tener presente la evolución de las altas prepago de Telefónica desde 2019 para obtener conclusiones más sólidas, en lo cual habría observado que la disminución en las altas móviles prepagos en el primer trimestre de 2023 no sería atípica, sino similar a reducciones anteriores, como en el tercer y cuarto trimestre de 2019.

Gráfico N° 7
Variaciones trimestrales de altas prepago (2019-2023)

Trimestre	Periodo	Variación trimestral
Variación interanual 1er trimestre	I 2020/IV-2019	-23.7%
	I 2021/IV-2020	-4.2%
	I 2022/IV 2021	-15.5%
	I 2023/IV 2022	-25.3%
Variación interanual 2do trimestre	II 2019/I 2019	-4.7%
	II 2020/I 2020	-90.7%
	II 2021/I 2021	6.3%
	II 2022/I 2022	0.9%
Variación interanual 3er trimestre	III 2019/II 2019	-30.0%
	III 2020/II 2020	1053.8%
	III 2021/II 2021	-3.7%
	III 2022/II 2022	5.1%
Variación interanual 4to trimestre	IV 2019/III 2019	-19.3%
	IV 2020/III 2020	23.2%
	IV 2021/III 2021	6.6%
	IV 2022/III 2022	-0.02%
Variación interanual 4to trimestre	IV 2023/III-2023	63.2%

Fuente : Escrito N° 24, del 29 de mayo de 2024, remitido por Viettel.

- (vii) Sin perjuicio de lo anterior, no se habría demostrado un nexo causal con la conducta de Viettel, lo cual ya habría sido objeto de pronunciamiento por parte del TSC en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL.
- (viii) Asimismo, la ST-CCO no habría presentado evidencia que demuestre la causalidad entre la conducta de Viettel y la reducción en las altas prepago de Telefónica en 2023. Es decir, estaría asumiendo que existe un alto nivel de sustitución entre las líneas móviles prepago de Telefónica y Viettel. Sin embargo, ella no sería significativa, pues el análisis de portabilidad de líneas prepago evidenciaría que solo el veinte por ciento (20%) de las líneas que dejan Telefónica pasarían a Viettel, mientras que el cuarenta y tres por ciento (43%) pasarían a Entel y el treinta y seis por ciento (36%) a América Móvil.
- (ix) Así, la ST-CCO estaría analizando de forma limitada la cuota de mercado en altas prepago sin considerar la gestión de usuarios (altas y bajas) y lo expuesto por el TSC en lo referente a que se debería considerar también la posición neta (altas menos bajas) y la evolución de la participación de mercado.

- (x) En ese contexto, la evolución de la posición neta (altas menos bajas) de Telefónica evidenciaría que no hay un cambio significativo en su desempeño. De hecho, existirían periodos con un peor desempeño para Telefónica en comparación con el primer trimestre de 2023.
- (xi) Adicionalmente, el TSC habría subrayado la importancia de analizar la evolución de altas, contratación neta y participación de mercado de todos los operadores en el segmento prepago, respecto de lo cual Telefónica en este mercado habría disminuido de manera constante durante la última década.
- (xii) La caída de Telefónica en el primer trimestre de 2023 sería parte de una tendencia negativa anterior y podría deberse a factores relacionados con su servicio y percepción del consumidor, teniendo en cuenta que Viettel tendría mejores resultados en satisfacción y calidad de atención al usuario. Es decir, parecería que la caída de Telefónica sería atribuible a su propio desempeño.
- (xiii) Si bien la ST-CCO habría indicado la reducción de posición neta de líneas portadas de Telefónica desde diciembre de 2022 hasta abril de 2023, es el caso que habría omitido indicar que Viettel también habría reducido su posición neta de líneas portadas, incluso desde un periodo previo (mayo de 2022). Ello podría indicar que la dinámica de mercado habría permitido mejorar la posición de otros actores del mercado, más no de Viettel.

Gráfico N° 8
Valoración de portabilidad de Viettel a Telefónica y viceversa, según descargos

Periodo	De Bitel a Telefónica	De Telefónica a Bitel
Enero a abril 2022	8407	8907
Enero a abril 2023	7793	7653
Variación	-7.3%	-14.1%

Fuente : Escrito N° 5, del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

- (xiv) De otro lado, al igual que el caso de Telefónica, la reducción del número de altas de los otros competidores (Entel y América Móvil) no sería significativamente mayor que en los períodos previos a la presunta conducta, por lo que no habría nexo causal entre una afectación a la dinámica competitiva y dicha presunta conducta desleal. En cuanto a la portabilidad neta, ambas empresas habrían desarrollado una estrategia comercial que habría permitido contrarrestar el efecto de una caída en las altas. Esto pues, habría reducido significativamente el número de bajas permitiendo así mejorar su posición neta incluso desde mucho antes del período de la presunta conducta infractora.
- (xv) La ST-CCO no habría señalado sustento alguno para sostener que Viettel habría sido la empresa que con su conducta de supuesta venta informal haya causado que los competidores también realicen dicha conducta, sino que se habría evidenciado que todas las empresas harían lo mismo, incluso la denunciante. Asimismo, el dato de que el porcentaje de personal bloqueado de Telefónica sería superior al personal bloqueado de Viettel se debería a que la denunciante podría tener más expedientes de fiscalización por venta ambulatoria.
- (xvi) Finalmente, la ST-CCO no habría sustentado ni acreditado un nexo causal entre la conducta de Viettel y el que los otros operadores móviles con red



realicen venta ambulatoria, siendo que tampoco presentaría evidencia de una relación causal entre la venta ambulatoria de los mencionados operadores y la falta de un mayor desarrollo de competidores en el mercado de los operadores móviles virtuales (en adelante, OMV).

- (xvii) La ST-CCO no habría demostrado que Viettel se haya beneficiado por una reducción en los costos de cambio hacia su empresa.

IV.2.8. Respetto de la presunta ilegalidad de la sanción propuesta por el Informe Final de Instrucción

- (i) La ST-CCO habría estimado los ingresos ilícitos que podría (no que obtuvo) haber obtenido Viettel durante el período de infracción, porque estaría asumiendo que el 17,5% de vendedores de Viettel habría efectuado activaciones de líneas prepago en la vía pública, siendo que existirían aún procesos en curso que serían un total de ochenta y cuatro (84) líneas activadas sin sentencia firme. Por ende, los ingresos ilícitos deberían limitarse a las recargas obtenidas por la activación de esas líneas. Así, siguiendo la metodología establecida por el Osipitel para calcular los ingresos ilícitos por la activación indebida de líneas, se estimaría en 0.007 UITs por cada línea, esto es, un beneficio ilícito estimado sería de 0.588 UIT.
- (ii) De esa forma, luego de actualizar el monto precitado y aplicar la probabilidad de detección estimada, en el supuesto negado de que Viettel fuera sancionada por la activación de estas líneas, la multa ascendería a 1.21 UIT.
- (iii) Aunado a ello, la sanción estaría sobreestimada por los siguientes factores: (i) sobreestimación de la proporción de vendedores que habría incurrido en activaciones en la vía pública, y, (ii) el WACC utilizado no correspondería al costo de capital asociado con Viettel.
- (iv) Respecto del porcentaje de vendedores ambulantes, si se quisiera utilizar la proporción de vendedores de Telefónica que incurren en dichas prácticas para identificar el porcentaje de Viettel, debería evaluarse también esa proporcionalidad con la distribución de inconsistencias reportadas al Osipitel. Así, Telefónica tendría aproximadamente el 75% de las inconsistencias en registros de abonados, mientras que Viettel tenía alrededor del 3%. De ese modo, Viettel contaría con un 0,9% de vendedores que realizarían este tipo de activaciones de líneas.
- (v) La ST-CCO habría tomado en cuenta que Viettel habría bloqueado al 0.8% de vendedores por presuntamente haber realizado activaciones en la vía pública, por lo que, únicamente consideró que la proporción restante (0,1%) habría generado ingresos ilícitos a la empresa, por lo que aproximadamente sólo diecisiete (17) vendedores habrían realizado activaciones de líneas prepago en vía pública. Así, el ingreso ilícito mensual ascendería a S/5 382,97.
- (vi) La ST-CCO habría utilizado una tasa de WACC del sector de telecomunicaciones (8,38%) para actualizar los ingresos ilícitos estimados. Sin embargo, este enfoque no consideraría adecuadamente la rentabilidad específica de Viettel, lo cual podría sobreestimar la sanción. Según información pública, el WACC de Viettel sería del 7,05%, más bajo que el del sector. Ajustando estos componentes, una estimación alternativa sugeriría que la multa final sería de aproximadamente 24,34 UIT.



IV.2.9. Respeto de la presunta ilegalidad y desproporcionalidad de la medida correctiva propuesta en el Informe Final de Instrucción

- (i) La ST-CCO estaría al tanto de que ninguna funcionalidad del aplicativo está relacionada con canales de contratación no autorizados, por lo que no existirían componentes específicos que Viettel pueda inhabilitar a efectos de la medida correctiva sugerida.
- (ii) Por tanto, la medida correctiva propuesta sería idéntica a la medida cautelar impuesta previamente por el CCP a Viettel, misma que fue revocada por el TSC por considerarla desproporcionada y carecer de sustento en el presupuesto de verosimilitud. En línea con lo señalado por el TSC, el aplicativo “*Bitel Ventas*” sería una plataforma digital neutral ante los distintos canales de contratación de Viettel y habría sido desarrollada para la gestión comercial en puntos de venta adecuados a la realidad del país, siendo un modelo utilizado por todas las empresas móviles (incluso la denunciante).
- (iii) Las medidas correctivas en el marco de la represión de actos de competencia desleal en telecomunicaciones deberían ser específicas. De lo contrario, como lo habría indicado el TSC en la Resolución 013-2021-TSC/OSIPTEL, este tipo de medidas no resultarían razonables al imponer gravámenes desproporcionales contra el administrado.
- (iv) En el presente caso, la ST-CCO propondría una medida correctiva similarmente excesiva e indefinida, sin parámetros claros para su ejecución o cumplimiento, y potencialmente imposible de implementar, ya que no habría una funcionalidad del aplicativo que promueva ventas en la vía pública que pueda ser desactivada.

IV.2.10. Respeto de la presunta vulneración de los principios de presunción de veracidad, de debido procedimiento y el derecho de actuar pruebas

- (i) Los requerimientos de información efectuados por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00278-STCCO/2023, C. 00008-STCCO/2024, C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024, le habrían generado un costo significativo para su atención; y, además, no habrían detallado ni motivado la pertinencia de la información para la acreditación de las conductas imputadas, por lo que –por su nivel de amplitud e imprecisión– la empresa investigada no habría tenido capacidad de determinar si dichas actuaciones limitarían su derecho de actuar pruebas.
- (ii) Se observaría una vulneración al principio de presunción de veracidad, por cuanto la ST-CCO le habría requerido pruebas adicionales para sustentar la medida de restricción por geolocalización (cuya existencia ya se habría acreditado en el procedimiento y habría sido constatado por la DFI) o fotografías que acrediten la celebración de la reunión con sus distribuidores (cuya existencia ya se habría acreditado con un acta).
- (iii) Los requerimientos de información no explicarían de qué manera y cómo serían necesarias para la acreditación de la imputación, con lo cual se estaría buscando generar prueba de cargo a partir de la información entregada, sin que se le otorgue a Viettel la posibilidad de ejercer su derecho de defensa, en

contravención a la prohibición de autoincriminación prevista en el artículo 180 del TUO de la LPAG.

- (iv) Desde la fecha de inicio del presente procedimiento hasta el 5 de febrero de 2024 (fecha de presentación de su escrito N° 15), Viettel no habría podido acceder a la grabación de la reunión de trabajo de la ST-CCO con Telefónica en el marco de la etapa de actuaciones previas, por lo que la empresa investigada habría remitido sus descargos a la imputación sin haber podido acceder a dicha información que formó parte del inicio del procedimiento sancionador.

IV.2.11. Con relación a la conducta desplegada por Telefónica

- (i) La evidencia demostraría que Telefónica continuaría teniendo contrataciones en la vía pública, incluso después de admitida a trámite la denuncia, por lo que la denunciante también estaría incurriendo en un presunto comportamiento desleal.
- (ii) Si Telefónica señaló haber implementado medidas debería haberle solicitado las mismas medidas a Viettel; no obstante, requirió una medida cautelar al CCP, con lo cual ella habría quedado en libertad para seguir utilizando sus aplicativos y habría obtenido una ventaja anticompetitiva por parte de la autoridad.
- (iii) Las medidas *ex ante* implementadas por Telefónica sobre el enrolamiento de vendedores no representarían más que el cumplimiento de las obligaciones previstas en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, siendo que las medidas *ex post* sobre acciones de monitoreo en campo no tendrían un protocolo unificado para la detección de ventas ambulatorias.
- (iv) Viettel no habría omitido requisitos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*”, pues incluso sería de medidas similares o equivalentes al aplicativo de Telefónica.
- (v) A diferencia del estándar aplicable a Viettel, la existencia de contrataciones ambulatorias por parte de Telefónica no habría sido considerada por la ST-CCO como una estrategia de omisión deliberada de mecanismos de seguridad en su aplicativo de ventas, siendo que la denunciante estaría utilizando medios para realizar contrataciones a través de vías alternativas.
- (vi) Viettel no habría desarrollado ninguna conducta distinta a la de Telefónica, siendo que esta empresa habría sido igualmente o más sancionada que Viettel en la vía regulatoria por el incumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso.
- (vii) A la fecha y hasta quince (15) meses después de interpuesta la denuncia en contra de Viettel, por la supuesta promoción de contrataciones ambulatorias, Telefónica seguiría efectuando y promoviendo la conducta por la cual acusó, según las dos (2) contrataciones efectuadas el 13 de junio de 2024.



V. MARCO JURÍDICO APLICABLE

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

114. 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 otros³⁹.
115. 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 normativo⁴⁰, 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 material⁴¹.
116. 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 industria⁴².
117. 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 particulares⁴³.
118. Sin embargo, tal como también lo ha reconocido el máximo intérprete de la Constitución, la iniciativa privada puede desplegarse libremente en tanto no colisione

³⁹ **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.”

⁴⁰ **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”.

⁴¹ 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

⁴² **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.”

⁴³ 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.





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 materia⁴⁴.

119. 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).

120. 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).

121. 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

122. De acuerdo con lo dispuesto en artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley de las Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC⁴⁵ (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.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ **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”.





123. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones⁴⁶, la actividad del sector de telecomunicaciones debe desarrollarse en el marco de la libre competencia, fomentada por el Estado.
124. 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. 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 usuarios⁴⁷, lo cual se condice con el artículo 65 de la Constitución que establece que el Estado defiende el interés de los usuarios⁴⁸.
125. 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 Telecomunicaciones⁴⁹. 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.
126. 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

⁴⁶ **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."

⁴⁷ 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.

"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".

⁴⁸ **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".

⁴⁹ **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".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, Ley del RENTSESEG) y con Decreto Supremo 007-2019-IN, se aprobó su vigente Reglamento, que contempla el sistema de identificación biométrica de huella dactilar para los abonados⁵⁰, el rol que el Osiptel debe desplegar para garantizar su cumplimiento⁵¹, y las obligaciones de las empresas operadoras⁵².

127. En el artículo 37 del referido Reglamento de la Ley del RENTSESEG 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.
(...)”.*

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

129. 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 Uso⁵³, 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.
(...)”.*

50

Reglamento de la Ley del RENTSESEG

“Artículo 38.- Sistema de identificación biométrica de huella dactilar

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”.

51

Reglamento de la Ley del RENTSESEG

“Artículo 27.- Atribuciones del OSIPTEL

El OSIPTEL tiene las siguientes atribuciones:

a) Implementar y administrar el RENTSESEG. 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”.

52

Confróntese con el artículo 32 del Reglamento de la Ley del RENTSESEG.

53

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.



60 | 100

BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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 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”.

130. 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 servicio⁵⁴.
- 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 necesarias⁵⁵ y que se realizaban sin ningún tipo de control o supervisión⁵⁶.
- En virtud de dicha problemática el regulador optó por la prohibición efectiva de la venta ambulatoria⁵⁷.
- 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.

⁵⁴ Véase la página 2 de la Exposición de Motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

⁵⁵ Véase la página 1 de la Exposición de motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

⁵⁶ Véase la página 5 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.

⁵⁷ Véase la página 7 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.



131. 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 072-2022-CD/OSIPTEL⁵⁸. Sin embargo, mediante el artículo primero de la Resolución 144-2022-CD/OSIPTEL⁵⁹, se extendió por cuatro meses el plazo de entrada en vigencia; es decir, **el 12 de enero de 2023**.
132. Posteriormente, el Decreto Legislativo N° 1596, publicado el **17 de diciembre de 2023**, incorporó el artículo 10 en la Ley del RENTASEG, 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).
133. 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 las Condiciones de Uso.
134. 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

58

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”.

59

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”.

marco del ordenamiento jurídico, en la medida que son responsables de todo el proceso de contratación de los servicios.

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

135. 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”.

136. 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.
137. Conforme a ello, los actos de competencia general vulneran un interés general más allá del interés particular de un agente económico afectado por la conducta, por ello la LRD tiene por objeto la protección del orden público económico y no así, la tutela de los intereses particulares de los agentes económicos en el mercado⁶⁰.
138. El artículo 10 bis del Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial⁶¹, del cual Perú forma parte, considera que constituye acto de competencia desleal aquellos contrarios a los usos honestos en materia industrial o comercial.
139. Por su parte, los Lineamientos Generales del Osiptel 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/OSIPTTEL del 4 de diciembre de 2023⁶² (en adelante, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel), 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 configuración⁶³.
- 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

⁶⁰ Con 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”.

⁶¹ **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”.

⁶² 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/OSIPTTEL, de fecha 4 de diciembre de 2023.

⁶³ Inostriza Sáez, Mauricio. “El ilícito concurrencial general en la Ley N°20.169 sobre Competencia Desleal” Revista Lus Et Praxis, Año 23, N°1, 2017, pag. 28.

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 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 tercero⁶⁴

- 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)."

140. Conforme a los citados lineamientos, los actos de competencia desleal se configuran 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.
141. Asimismo, considerando el principio de culpabilidad recogido en el artículo 248⁶⁵ del TUO de la LPAG, cabe precisar que el artículo 7 de la LRCD⁶⁶ 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).

142. 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

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

⁶⁴ Íbidem. Pág. 33.

⁶⁵ 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. (...)"

⁶⁶ 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”.

144. 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”*.
145. Asimismo, conforme lo señalan la Exposición de Motivos de la LRCD⁶⁷ 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.
146. Aunado a ello, la jurisprudencia tanto del Indecopi como del Osipitel⁶⁸ 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.
147. Cabe destacar que la doctrina especializada⁶⁹ 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.
148. Así, en el ámbito de la jurisprudencia administrativa, relacionada a la aplicación de la cláusula general:
- 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

⁶⁷ Exposición de Motivos de la LRCD, p. 13.

⁶⁸ 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 Bombos 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.

⁶⁹ 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.

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 competitivo⁷⁰.

- El Tribunal de Solución de Controversias en la Resolución N° 013-2021-TSC/OSIPTEL señaló en un procedimiento sancionador en el que se imputó la contravención a la cláusula general, por el desarrollo de una estrategia comercial cuya finalidad era eludir prohibiciones sectoriales, que ésta se caracterizó por tener “aspectos diferentes y más complejos”, pues se requirió demostrar que el agente económico desarrolló una serie de acciones vinculadas con el propósito específico de evadir prohibiciones sectoriales y obtener un beneficio ilícito.
- Los Cuerpos Colegiados del Osiptel en diversos pronunciamientos⁷¹, 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 –en caso se impute una estrategia comercial vinculadas con el objeto de eludir prohibiciones sectoriales– se pruebe que el agente económico desarrolló una serie de acciones interrelacionadas vinculadas con ese propósito específico y obtener un beneficio ilícito, sin que sea necesario acreditar un daño efectivo, bastando constatar un daño potencial.

149. 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

⁷⁰ Al respecto, revisar los siguientes pronunciamientos emitidos por la SDC del Tribunal del INDECOPI: i) Resolución N° 3542-2012/SDC-INDECOPI 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-INDECOPI 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.

⁷¹ A manera de ejemplo, puede revisarse la Resolución del Cuerpo Colegiado N° 014-2011-CCO/OSIPTEL, recaída bajo Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC.

ilícito atentando contra el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, por causas ajenas a la eficiencia económica.

150. 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. Con relación a la presunta vulneración de los principios de presunción de veracidad, de debido procedimiento y el derecho de actuar pruebas

151. Durante el curso del presente procedimiento, Viettel remitió diversas alegaciones sobre presuntas vulneraciones en la tramitación del presente procedimiento por parte del órgano instructor, en contravención a los principios del procedimiento administrativo, según el siguiente detalle:
- (a) La presunta vulneración del **principio de presunción de veracidad**, materializado por el requerimiento efectuado por la ST-CCO a través de la carta C. 00008-STCCO/2024, a fin de obtener pruebas adicionales para sustentar las medidas de restricción de geolocalización (cuya existencia ya se habría acreditado en el procedimiento y habría sido constatado por la DFI); o fotografías que acrediten la reunión con sus distribuidores (cuya existencia ya se habría acreditado con un acta).
 - (b) La presunta vulneración a su **derecho de defensa y el derecho de actuar de pruebas**, materializado en que la ST-CCO le habría efectuado requerimientos de información que le habrían supuesto un costo significativo, los cuales no explicarían de qué manera y cómo habrían sido necesarias para la acreditación de la imputación, por lo que se habría buscado la generación de prueba de cargo. Asimismo, por la amplitud e imprecisión de las cartas C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024, Viettel no habría estado en la capacidad de determinar si las actuaciones limitarían o no su derecho de actuar pruebas.
 - (c) La presunta afectación al **debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa**, que se habría manifestado en el hecho de que, desde el inicio del procedimiento hasta el 5 de febrero de 2024, no habría podido acceder a la grabación de la reunión de trabajo de la ST-CCO con Telefónica en el marco de la etapa de las actuaciones previas, por lo que habría remitido sus descargos sin acceder a la información que formó parte de la imputación.
152. Con relación a la supuesta violación al principio de presunción de veracidad⁷², y al derecho de defensa y el derecho de actuar pruebas, relacionados con los

72

TUO de la LPAG

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

requerimientos de información formulados por la ST-CCO mediante las cartas C. 00278-STCCO/2023, C. 00008-STCCO/2024, C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024, estuvieron relacionados con los hechos materia de investigación y que obraban en poder del investigado, por lo que –a criterio del órgano instructor– coadyuvaban en la evaluación a su cargo durante la etapa de investigación.

153. En ese sentido, este CCP considera que tales requerimientos de información se enmarcan en las facultades otorgadas al órgano instructor en los artículos 8 y 87 del Reglamento de Solución de Controversias⁷³, en concordancia con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la LRCD⁷⁴– que permite a la ST-CCO requerir lo siguiente: (i) la información que estime necesaria, a efectos de determinar la comisión de la infracción imputada, y, (ii) la presentación de medios probatorios adicionales, lo cual se condice con las facultades de la Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización⁷⁵.
154. Por tanto, este CCP no advierte que en los requerimientos de información efectuados por la ST-CCO se haya manifestado una vulneración al principio de presunción de veracidad, el derecho de defensa y el derecho a actuar pruebas, en la medida que corresponden al ejercicio de una facultad legalmente atribuida en el marco de sus facultades de investigación, no apreciándose que hayan tenido como finalidad la autoincriminación del investigado.
155. De otro lado, con relación al argumento de Viettel referido a que desde el inicio del procedimiento sancionador hasta el 5 de febrero de 2024 no se le habría permitido tener conocimiento del contenido de la grabación de la reunión de trabajo de Telefónica ante el órgano instructor del 11 de mayo de 2023, y por ello no habría tenido la oportunidad de remitir sus descargos con la totalidad de la información, se aprecia que la referida grabación no formó parte de los elementos probatorios que

1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. (...)”.

73

Reglamento de Solución de Controversias

“Artículo 8.- Requerimientos adicionales a las partes

En cualquier estado del procedimiento, los Órganos Resolutivos y las Secretarías Técnicas Adjuntas pueden requerir a las partes la aclaración de sus escritos, la precisión de sus argumentos, disponer la realización de actuaciones complementarias o la presentación de medios probatorios adicionales, excepto la información o documentos a que se refiere el artículo 48 de la LPAG”.

“Artículo 87.- Acopio y análisis de información

Durante la etapa de investigación, la ST-CCO puede requerir la información que estime necesaria, a efectos de determinar la comisión de la infracción materia de la investigación, tanto a las empresas directamente involucradas, como a empresas no involucradas”.

74

LRCD

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

(...)

CUARTA.- Exclusividad de competencia administrativa y alcance de las excepciones.-

(...)

La aplicación de la presente Ley al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones estará a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL. En tal sentido, las instancias competentes, las facultades de las mismas y los procedimientos que rigen su actuación serán los establecidos en su marco normativo. (...)”.

75

TUO de la LPAG

“Artículo 240.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización

(...)

240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:

1. Requerir al administrado objeto de la fiscalización, la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad. (...)”.



sustentaron la imputación; sin embargo, la misma fue incorporada al Expediente N° 004-2023-CCP-ST/CD, tanto en formato físico como digital, al cual la empresa investigada ha accedido en reiteradas oportunidades.

156. En efecto, obran en el expediente las respectivas Actas de Lectura descritas en la sección de antecedentes de la presente resolución, entre las que se encuentran las actas del 12 y 19 de junio de 2023; es decir, de fechas anteriores al inicio del cómputo del plazo para la remisión de descargos y de su vencimiento (21 de julio y 14 de agosto de 2023, respectivamente).
157. Asimismo, conforme al correo electrónico obrante en el Anexo 1 de la Carta C. 00035-STCCO/2024, luego de la solicitud de Viettel para el acceso al expediente en formato digital –con arreglo al artículo 58⁷⁶ del Reglamento de Solución de Controversias–, éste acceso le fue otorgado desde el 16 de junio de 2023; por lo que, tal como se observa en el Anexo 2, pudo acceder a la mencionada grabación desde dicha fecha, la cual es anterior al inicio del cómputo de plazo para la remisión de descargos y de su vencimiento.
158. Por tanto, al verificarse que Viettel tuvo acceso a la grabación de la reunión del 11 de mayo de 2023 antes de presentar sus descargos, se desestiman los argumentos de Viettel con relación a la vulneración de los principios de presunción de veracidad, de debido procedimiento y el derecho de actuar pruebas.

VI.2. Con relación a la solicitud de nulidad por la no acreditación de un comportamiento significativamente diferenciado respecto de la denunciante

159. Durante el curso del presente procedimiento, Viettel solicitó a este CCP que se declare la nulidad del presente procedimiento y las conclusiones de la ST-CCO, en función de los siguientes argumentos:
 - (i) La imputación de cargos versaría sobre una infracción por comparación⁷⁷ que demandaría cotejar el comportamiento de Viettel respecto del comportamiento del resto de competidores (en específico, Telefónica), a fin de determinar si habrían existido comportamientos sustancialmente distintos entre ambos para evaluar la existencia de un daño a un competidor por efecto del acto desleal imputado.
 - (ii) A pesar de que la comparación sería un elemento constitutivo de la infracción imputada, la ST-CCO habría incurrido en causal de nulidad por contravención

76

Reglamento de Solución de Controversias

“Artículo 58.- Acceso al expediente en Formato Digital

Adicionalmente, las partes o terceros legitimados pueden acceder al expediente de la controversia en la que participan, en formato digital, mediante el Portal Web Institucional del OSIPTEL; para lo cual la Secretaría Técnica Adjunta proporciona un código de usuario y clave secreta a la parte o tercero que lo solicite, previa acreditación. La información contenida en los expedientes en formato digital no incluye las piezas del expediente declaradas confidenciales, y es actualizada por la Secretaría Técnica Adjunta correspondiente”.

77

Para Viettel, el extremo de la imputación de cargos que sustentaría su aseveración en este extremo es el siguiente:

“(…)

- (i) Viettel vendría desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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 la Norma de las Condiciones de Uso. (…)



a los principios de imparcialidad y trato igualitario⁷⁸, no discriminación⁷⁹, de verdad material, debido procedimiento y derecho de defensa⁸⁰, por cuanto habría decidido no evaluar la conducta de Telefónica, habría dado por cierta la información de la denunciante, y no habría efectuado requerimientos de información de equivalentes proporciones a Telefónica y Viettel.

- (iii) Las medidas adoptadas por Telefónica serían sustancialmente similares a las de Viettel, siendo que inclusive las cuatro (4) operadores móviles con red cuentan con igual número de fiscalizaciones en contra de la contratación de servicios públicos móviles en la vía pública, por lo que la denunciante continuaría realizando contrataciones ilícitas, según la información que habría proporcionado durante el procedimiento.

160. Al respecto, es importante señalar que en el presente procedimiento iniciado con la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, Telefónica tiene la calidad de empresa denunciante y Viettel de empresa denunciada.

78

Reglamento General del Osiptel**"Artículo 9.- Principio de Imparcialidad"**

El OSIPTEL ponderará con justicia e imparcialidad y con estricto apego, a las normas pertinentes, los intereses de las empresas operadoras de servicios y de los usuarios. Casos o situaciones de las mismas características deberán ser tratados de manera análoga".

TUO de la LPAG**"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo"**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general. (...)"

"Artículo 66.- Derechos de los administrados"

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

(...)

2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados. (...)"

79

Reglamento General del Osiptel**"Artículo 5.- Principio de No Discriminación"**

Las decisiones y acciones del OSIPTEL se orientarán a garantizar que las empresas operadoras participantes en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones no sean discriminadas".

80

TUO de la LPAG**"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo"**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público. (...)"

161. En ese sentido, en el presente procedimiento administrativo sancionador solo es posible determinar si Viettel ha incurrido en responsabilidad administrativa, por los actos de competencia desleal que le han sido imputados en virtud de la denuncia formulada; para lo cual corresponderá determinar si se configuran los elementos exigidos en el marco normativo y desarrollados jurisprudencialmente, conforme a lo dispuesto en el acápite precedente.
162. Cabe indicar que, conforme a los artículos 1 y 7 de la LRCD y al desarrollo jurisprudencial, el modelo social de represión de la competencia desleal⁸¹ no tutela situaciones jurídicas subjetivas⁸², esto es, no sólo protege a los competidores directos, sino también a los consumidores y al orden público económico, por ello, el bien jurídico tutelado es el proceso competitivo.
163. Asimismo, tal como lo señala la doctrina especializada, el carácter desleal de una conducta no depende de si ésta es o no una práctica generalizada de los agentes económicos ni tampoco depende de la forma en cómo estos lo consideren, sino en función de la relevancia de la infracción para el sistema de libre y leal competencia, tal como se observa a continuación:

“Ahora bien, en nuestros días, para calificar como desleal a un acto ya no se le vincula o reconoce como una práctica generalizada de los agentes económicos, ni tampoco se efectúa una valorización moral de la conducta infractora. Si eso se hiciera, volverían a tener vigencia afirmaciones tales como que la evasión o fraude fiscal no es un acto desleal si lo admiten como válido el común de los hombres de negocios, pues –se dice– todos están dispuestos a cometerlos si tuvieran ocasión. Los comportamientos ilícitos desleales tienen hoy relevancia, lo hemos dicho antes y ello se asienta en las Constituciones Económicas modernas –también en la peruana–, en la relevancia de la infracción para el mantenimiento del sistema de competencia, libre y leal”⁸³.
(Subrayado agregado).

164. En ese sentido, si bien la conducta de la denunciante Telefónica y de los otros operadores del mercado puede ser un aspecto referencial a ser considerado al evaluar alguno de los requisitos previstos en el marco normativo y jurisprudencial de los actos de competencia desleal, no constituye un elemento constitutivo de la infracción.

⁸¹ En relación con 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”.

⁸² **Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel**

“(…)”

En ese sentido, la Ley de Competencia Desleal tiene como finalidad reprimir todo acto o conducta desleal que tenga por efecto real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo. Conforme a ello, la protección del proceso competitivo implica la tutela de todos los agentes que intervienen en el mercado: proveedores de bienes o servicios y consumidores, así como el orden económico.

“(…)”

Asimismo, el Derecho de la Competencia Desleal no persigue la tutela de situaciones jurídicas subjetivas, sino, que establece reglas objetivas de conducta y deberes de abstención, cuya vulneración provoca una reacción del ordenamiento jurídico. De ahí que se trate de un abuso institucional, consistente en la perturbación y falseamiento del orden o sistema económico constitucionalizado. Por tanto, el ejercicio del derecho de la libre iniciativa económica no puede atentar contra la competencia, el instituto jurídico al que funcionalmente integra ⁽¹¹⁾.

En tal sentido, debe tenerse presente que el cuestionamiento a estas conductas prohibidas se estará dando no propiamente por causar daños a otros competidores - mediante la captación de su clientela ⁽¹²⁾ - sino por lo reprochables que pueden ser los medios utilizados en esta búsqueda al salir estos del marco de la lealtad, desplegando prácticas desleales con miras a asegurar una fidelización de la clientela captada ⁽¹³⁾, quebrando incluso las normas legales aplicables en muchos casos. (…)” (Subrayado agregado).

⁸³ KRESALJA ROSSELLÓ, Baldo. *Lo que a mí no me está permitido hacer tampoco debe permitírsete a ti* (Apuntes sobre el acto desleal por violación de normas). Themis. Número 50. Pág. 15.

165. En ese orden de ideas, es necesario precisar que la Resolución N° 00004-2023-TSC/OSIPTEL no estableció que la evaluación de la existencia del comportamiento significativamente diferenciado entre Telefónica y la empresa investigada constituya un elemento indispensable para analizar la lealtad o deslealtad de la conducta imputada en el presente procedimiento; sino que el TSC indicó que ello podría ser tomado a modo de referencia al evaluar el daño ilícito a la competencia⁸⁴.
166. Por tanto, este colegiado considera que el no comparar la conducta del denunciado con la del denunciante no configura la causal de nulidad alegada, referida a la contravención a los principios de imparcialidad y trato igualitario, no discriminación, verdad material, debido procedimiento y derecho de defensa.

VI.3. Con relación a la solicitud de nulidad por la supuesta variación ilegal de cargos

167. Durante el curso del presente procedimiento, Viettel solicitó a este CCP que se declare la nulidad del Informe Final de Instrucción, por la presunta transgresión de su derecho al debido procedimiento y derecho de defensa, en función de los siguientes argumentos:
- (i) La ST-CCO habría variado la imputación de la segunda estrategia desleal relacionada con el diseño del sistema de incentivos, bonos y/o promociones para reclutar una mayor fuerza de ventas a fin de promover las contrataciones en la vía pública (activa), siendo que el Informe Final de Instrucción indicaría que el mencionado sistema sería neutral al canal de contratación al no diferenciar ni discriminar su aplicación según el tipo de canal, y que habría sido también utilizado en el caso de contrataciones ambulatorias.
 - (ii) La ST-CCO le habría imputado la comisión de una infracción de acción (diseño para promover venta ambulatoria) y luego la habría transformado por una infracción por omisión (aplicación del sistema sin cambiarlo). Asimismo, se habría variado la imputación del objetivo del sistema, pues antes era reclutar mayor fuerza de ventas y ahora sólo sería el aumento en las contrataciones.
 - (iii) La ST-CCO habría utilizado su defensa para variar la acusación en clara afectación al derecho a la no autoincriminación.
168. En ese marco, con relación a la presunta variación ilegal de cargos respecto de la segunda estrategia imputada, de una conducta activa a una omisiva, en el siguiente cuadro se muestra una comparación entre la imputación de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL y la conclusión del Informe Final de Instrucción:

84

Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, del 7 de julio de 2023, recaída en el cuaderno cautelar del presente expediente

(...)

124. Luego de la revisión de los fundamentos expuestos en la Resolución Impugnada, este Tribunal puede verificar, con relación al daño ilícito a la competencia lo siguiente:

(...)

- Para mayor desarrollo, entre otras variables y aspectos que pueden resultar relevantes en un análisis conjunto para evaluar la existencia de daño a un competidor por efecto de acto desleal que no han sido abordados o sustentados de forma desarrollada por el denunciante en el presente procedimiento, se encuentran a modo de referencia sin constituir un listado excluyente: (...); v) acreditación de comportamiento significativamente diferenciado entre la empresa denunciada y la denunciante (por ejemplo, medios probatorios de diferencias relevantes entre estándares de mecanismos de seguridad adoptados y su efectividad, programas de incentivos para ventas, así como de denuncias, procesos sancionadores e infracciones regulatorias en materia de venta en vía pública, suplantación de identidad, fallos de seguridad, entre otros); entre otros. (...).

Cuadro N° 4
Comparativo entre la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL y el Informe Final de Instrucción respecto de la imputación de la estrategia 2

Imputación efectuada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL	Conclusión del Informe Final de Instrucción
“(i) Viettel vendría desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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 <u>una red de contratación con alta capilaridad a bajo costo, sobre la cual sus competidores actuales y/o potenciales</u> no podrán acceder al estar en contra del marco normativo de las Condiciones de Uso. (...) (ii) Al respecto, las tres (3) estrategias imputadas a Viettel a fin de facilitar la obtención de 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, consisten en: (...) b. Viettel vendría diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a partir del cual se estaría valiendo de sus distribuidores 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 “Bitel Ventas” desarrollado e implementado por la referida empresa operadora. (...)”.	“(i) Viettel ha venido desarrollando estrategias para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores 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 <u>red de contratación con alta capilaridad a bajo costo, sobre la cual sus competidores actuales y/o potenciales</u> no podrán acceder al estar en contra del marco normativo de la Norma de las Condiciones de Uso. (...) (ii) Al respecto, las dos (2) estrategias realizadas por Viettel que han quedado acreditadas como un medio para facilitar la obtención de 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: (...) • Viettel viene diseñando el sistema de incentivos, bonos y/o promociones dirigidos a promover el uso del aplicativo “Bitel Ventas”, y, de esa forma, incrementar –por medio de sus distribuidores y vendedores– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, siendo que, en tanto el sistema (sea en incentivos sujetos a condición o bonos autoliquidables) también resulta aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones. (...)”.

Elaboración : CCP - Osipitel.

169. Conforme a lo expuesto, no se aprecia una variación del tipo de conducta de la segunda estrategia imputada, pues tanto en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL como en el Informe Final de Instrucción, el órgano instructor imputó una infracción de “acción” consistente en una estrategia orientada a promover la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública.
170. En esa línea, la alusión a “reclutar a una mayor fuerza de ventas destinadas a efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía ambulatoria” efectuada en la resolución de inicio del procedimiento y el “aumento en las contrataciones en la vía pública” indicada en el Informe Final de Instrucción no constituye una variación en la imputación, pues en ambos casos está orientado al incremento de las contrataciones en la vía pública.
171. Asimismo, los hechos que fundamentan las conclusiones del Informe Final de Instrucción se refieren a los hechos materia de imputación de cargos, conforme con el siguiente cuadro:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Cuadro N° 5
Comparativo entre la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL y el Informe Final de Instrucción respecto de los hechos que sustentan la imputación de la estrategia 2

Acto Rubros	Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL	Informe Final de Instrucción
Premisa 1 (Objeto general del sistema de incentivos)	“232. Al respecto, esta ST-CCO advierte que los gráficos expuestos precedentemente reflejarían –en primer término– el diseño de Viettel de un sistema de incentivos (bonos) cuyo objeto –en abstracto– sería el de constituirse como mecanismo para el incremento de la productividad de sus trabajadores (con la obtención de nuevas líneas) y, de esta forma, <u>promover el incremento de su participación en el mercado, ergo, sus ingresos. (...)</u> ”. (Subrayado agregado).	“377. Sobre el particular, conforme se indicó en la imputación de cargos, la información previamente mencionada refleja –en primer término– el diseño de Viettel de un sistema de incentivos, beneficios, bonos y/o promociones, cuya finalidad –en principio– es el constituirse como una herramienta para el incremento de la productividad de sus trabajadores y/o distribuidores y/o vendedores asociados, a fin de incrementar el número de nuevas líneas para la empresa operadora y, de esa forma, <u>promover el incremento de su participación en el mercado y sus ingresos. (...)</u> ”. (Subrayado 2).
Premisa 2 (Tipos de Incentivos)	En los fundamentos 230 y 231 de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL se muestran los incentivos, beneficios y/o promociones de Viettel relativos a “líneas nuevas con recarga”, “bono promotor exclusivo”, “portabilidad prepago” y aquellos de naturaleza de “bono autoliquidable”	En los fundamentos 381, 382, 383, 387, 388, 389, 391 a 417 del Informe Final de Instrucción se observa que la ST-CCO desarrolló pormenorizadamente los alcances del sistema de incentivos, desagregándolos en incentivos sujetos a condición (líneas nuevas con recarga, bono promotor) y bonos autoliquidables.
Premisa 3 (Sistema es aplicable a las contrataciones en la vía pública)	“233. No obstante, dado que –conforme se expuso previamente– Viettel habría desarrollado e implementado el aplicativo “Bitel Ventas” con el objetivo de que –también por medio de sus distribuidores y vendedores– se realicen contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal no autorizado, <u>esta ST-CCO considera que un diseño de incentivos (bonos) aplicable en el marco de esta herramienta tecnológica no hace sino fomentar el incremento de su uso por parte de un mayor número de personas.</u> 234. De este modo, esta ST-CCO aprecia que –en estricto– existen los elementos indiciarios para considerar que Viettel habría diseñado un sistema de incentivos <u>dirigido a promover el uso del aplicativo “Bitel Ventas” y, de esa forma, incrementar –por medio de sus distribuidores y vendedores– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles a través del canal no autorizado, lo cual se corrobora con la propia declaración de la administrada cuando aseveró la importancia de dicho aplicativo respecto de las contrataciones de nuevas líneas (altas y/o portabilidad). (...)</u>”. (Subrayado agregado).	“384. En cuanto a lo anteriormente expuesto, si bien en la información descrita se advierte que no se ha consignado explícitamente que los incentivos, beneficios y/o promociones están dirigidos a que se realicen activaciones y/o contrataciones en la vía pública, esta ST-CCO considera que, con la información recabada en la etapa de instrucción, <u>se puede advertir que, conforme se imputó en el inicio del procedimiento sancionador, la existencia de dicho sistema está dirigido –también– a las contrataciones y/o activaciones de SIM Cards que se realicen por los distribuidores y/o vendedores de Viettel –en tanto responsable del proceso de contratación– en la vía pública. (...)</u> 391. Así, a pesar de que –como se expuso en la sección VII.2.1.1 del presente informe– Viettel ha venido desarrollando, implementando y usando el aplicativo “Bitel Ventas” con la finalidad de –también– habilitar a sus distribuidores y vendedores para intervenir en las contrataciones de SIM Cards en la vía pública, la empresa operadora aplica su sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, pese a que manifiesta que no está en la capacidad de verificar si dichas contrataciones se realizaron o no en la vía pública, a efectos de no retribuir dicho tipo de contrataciones contrarias a la normativa sectorial. 392. De este modo, se advierte que, si bien Viettel ha venido diseñando su sistema de incentivos, comisiones y/o promociones, con el objetivo de brindar un beneficio a sus distribuidores y/o vendedores en función del factor numérico de activaciones (v.g. bono promotor exclusivo, etc.) o en su caso por la propia realización de la contratación (v.g. bono autoliquidable), es el caso que estos son <u>aplicados voluntaria y directamente por decisión de la empresa investigada –también– en función de las activaciones realizadas en la vía pública, en la medida que el distribuidor siempre obtendrá finalmente el incentivo y/o bono (independientemente de su naturaleza), (...)</u>”. (Subrayado agregado).

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>



74 | 100

BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Acto Rubros	Resolución N° 00014-2023- STCCO/OSIPTEL	Informe Final de Instrucción
Premisa 4 (Sistema de incentivos fomentaria ofertas y contrataciones laborales para activación de SIM Cards en canales no autorizados)	“235. En efecto, de la información recabada en el marco de las actuaciones previas, esta ST-CCO ha detectado que –en el marco del sistema de incentivos (bonos, beneficios, comisiones) diseñado por la empresa operadora por el uso del aplicativo “Bitel Ventas”– <u>las empresas distribuidoras y vendedores se encuentran incentivados a efectuar ofertas y contrataciones laborales y/o de servicio, con el objetivo de incrementar el número de contrataciones en el canal no autorizado.</u> 236. Así, según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023, el personal del Osipitel recabó información recopilada en distintas capturas de pantalla y datos obtenidos a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea (Facebook, Messenger y Whatsapp) en relación con una oferta laboral publicada por el usuario “Aló Bitel”, con fecha 2 de mayo de 2023, para el desempeño en un puesto de trabajo denominado “ASESORES DE VENTA CAMPO (MULTICHIPS) C/S EXP. (...)”. (Subrayado agregado).	“418. En ese orden de ideas, en la misma línea de los hechos expuestos en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, dado que el sistema de incentivos (beneficios, bonos, comisiones) que viene diseñando Viettel por el uso del aplicativo “Bitel Ventas” resulta aplicable incluso para contrataciones en la vía pública (ya sea por incentivos sujetos a condición o por los bonos autoliquidables), <u>las empresas distribuidoras 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 del canal no autorizado–.</u> 419. Así, según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023, el personal del Osipitel recabó información recopilada en distintas capturas de pantalla y datos obtenidos a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea (Facebook, Messenger y Whatsapp) en relación con una oferta laboral publicada por el usuario “Aló Bitel”, con fecha 2 de mayo de 2023, para el desempeño en un puesto de trabajo denominado “ASESORES DE VENTA CAMPO (MULTICHIPS) C/S EXP. (...)”. (Subrayado agregado).

Elaboración : CCP - Osipitel.

172. Conforme a lo anterior, la referencia en el Informe Final de Instrucción respecto a que a través del aplicativo “*Bitel Ventas*” se realizan contrataciones lícitas e ilícitas, tampoco implica un cambio en la imputación referida al presunto diseño de un sistema de beneficios, bonos y/o promociones orientado a promover las contrataciones en la vía pública, a través del mencionado aplicativo.
173. Por las consideraciones expuestas, este órgano colegiado considera que corresponde desestimar los argumentos de Viettel referidos a la variación de la segunda estrategia imputada, por lo que no se ha afectado su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento.

VI.4. Con relación a la diferencia entre la conducta imputada con la infracción por incumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso

174. Durante el curso del presente procedimiento, Viettel señaló –como cuestión previa respecto de la primera estrategia imputada– que la ST-CCO habría imputado una serie de incumplimientos regulatorios que no cumplirían con el estándar del Osipitel e Indecopi, a fin de que pueda considerarse la configuración de una estrategia desleal, en función de los siguientes argumentos:
- (i) La estrategia imputada por la ST-CCO sería la presunta omisión de mecanismos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*”, lo que estaría vinculado con el supuesto contemplado como infracción a las normas sectoriales de telecomunicaciones, siendo que cualquier análisis para determinar ello significaría necesariamente que el CCP evalúe si la conducta se ajusta a la normativa sectorial y, por ende, una avocación ilegal de competencia.

- (ii) El hallar responsable a Viettel por la omisión de mecanismos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*” en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles implicaría necesariamente hallar como responsable del incumplimiento regulatorio, lo que significaría una identidad de hecho entre ambas conductas, lo cual supondría una contravención a la jurisprudencia del Osipitel y del Indecopi.
175. Al respecto, este órgano colegiado considera pertinente precisar que el Anexo 9⁸⁵ de la Norma de las Condiciones de Uso tipifica como infracción al incumplimiento —entre otros— del numeral 2.8 del Anexo 5 de la referida norma⁸⁶, el cual regula los aspectos que debe cumplir la empresa operadora en cada contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles. De este modo, en el ámbito regulatorio, será infracción sancionable si se verifica que en una determinada contratación se incumple lo previsto en dicha norma (v.g. que sea realizado en la vía pública en lugar de un punto de venta específico, o que el vendedor en una concreta contratación omita verificar su identidad o la del comprador).
176. Sin embargo, mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, los hechos imputados por la ST-CCO a Viettel no se subsumen en la infracción tipificada por la Norma de las Condiciones de Uso. Lo que se atribuyó a Viettel fue el diseño de presuntas estrategias desleales referidas a la implementación y el desarrollo del aplicativo “*Bitel Ventas*” que permite la venta en la vía pública; así como de un sistema de incentivos, beneficios y promociones, de manera tal que sus distribuidores y vendedores se encuentren habilitados e incentivados a utilizar dicha herramienta tecnológica para realizar las contrataciones en la vía pública.
177. En este punto, cabe señalar que el criterio empleado en la Resolución N° 0097-2023-SDC/INDECOPI no resulta aplicable al presente caso, en la medida que en el mencionado pronunciamiento, el Indecopi verificó que la conducta desleal denunciada por Enel Distribución Perú S.A.A. referida a una “variación arbitraria e irreal” de la información declarada por las empresas eléctricas denunciadas al Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional aludía directamente a la falta de veracidad de lo declarado; es decir, se subsumía en la infracción sancionable en la vía regulatoria consistente en la presunta falsedad de la información reportada.
178. Por el contrario, en el presente procedimiento, no se presentan las mismas circunstancias que en el mencionado pronunciamiento del Indecopi, en la medida que —conforme se expuso previamente— la conducta atribuida como desleal por la ST-

85

Norma de las Condiciones de Uso**“ANEXO 9****RÉGIMEN DE INFRACCIONES**

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osipitel, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Osipitel.

Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en:

(...)

Los puntos (...) 2.8 (...) del Anexo 5; (...).

86

Cabe mencionar que, por la Disposición Complementaria Derogatoria Única de la Resolución de Consejo Directivo N° 00061-2024-CD/OSIPTEL, el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso quedará derogado al inicio de la tercera fase del RENTASEG, siendo que también en dicha fecha entrará un nuevo régimen de infracciones que se incorpora como artículo 77 de la mencionada Norma de las Condiciones de Uso, y en el cual aún se mantiene como tipo infractor al incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la referida norma.



CCO a Viettel no consiste en verificar si determinadas contrataciones se efectuaron en la vía pública o sin la verificación biométrica del vendedor y/o comprador, sino si la empresa investigada vendría desarrollando estrategias desleales que incentiven dichas conductas.

179. Por tanto, a criterio de este CCP, las conductas imputadas por cláusula general en el presente procedimiento no se encuadran en el tipo infractor previsto en el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso; correspondiendo, por tanto, evaluar a continuación si constituyen actos de competencia desleal, conforme a lo previsto en el marco normativo y jurisprudencial vigente.

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

180. 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.
181. Así, considerando lo dispuesto en los artículos 1, 6 y 7 de la LRCD, los Cuerpos Colegiados del Osiptel⁸⁷ 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.
182. 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 en el primer elemento considerado por los Cuerpos Colegiados.
183. Conforme a los criterios expuestos, este órgano colegiado evaluará a continuación si confluyen los tres (3) elementos señalados anteriormente con el objeto de determinar

⁸⁷

A manera de ejemplo, puede revisarse la 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/>



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 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

184. 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.
185. 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.
186. Así, al inicio del presente procedimiento sancionador, en la imputación contra Viettel, se le atribuyó el desarrollo de tres (3) estrategias teniendo como premisa que, mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, el Osiptel 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 2023⁸⁸.
187. En consecuencia, a continuación, se evaluará si ha quedado demostrado el desarrollo 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 elementos, referidos a la afectación del proceso competitivo y daño real y potencial.

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

188. En el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO señaló que había quedado acreditado que –en este extremo– Viettel 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 “Bitel Ventas”, a efectos de que sus distribuidores también 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.

⁸⁸

Al respecto, conforme se expuso en la sección V de la presente resolución, si bien mediante la Resolución N° 00172-2022-CD/OSIPTEL, el Osiptel 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.

189. 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:

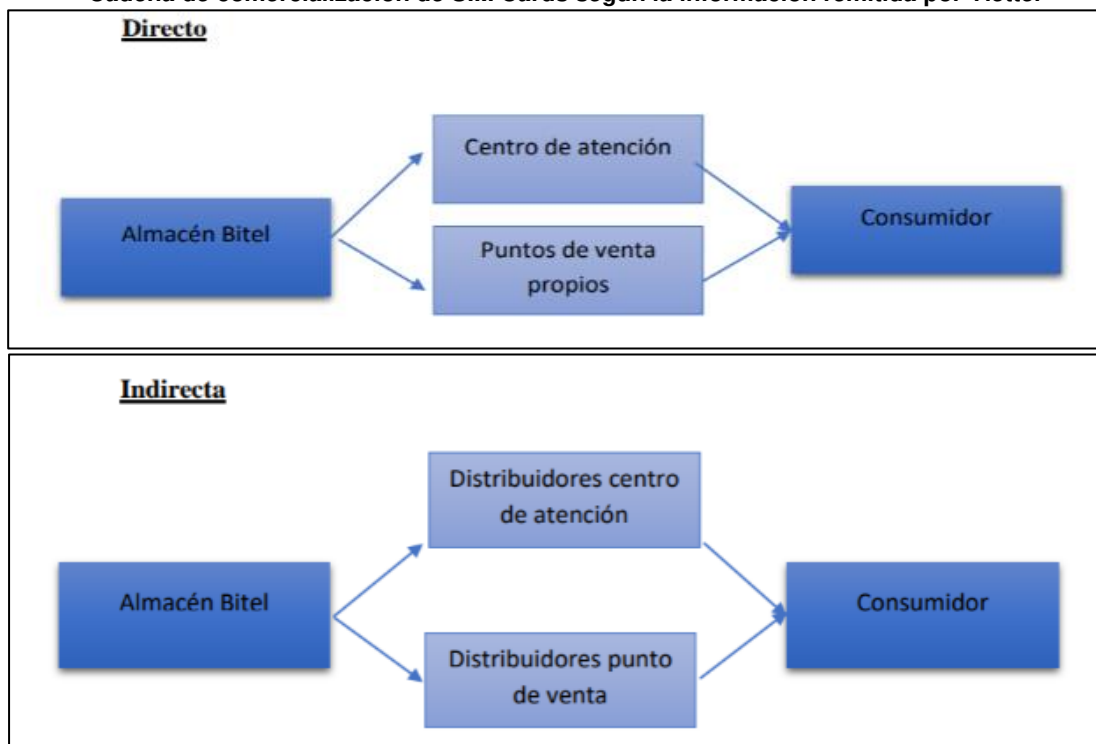
Cuadro N° 6 Consideraciones de la ST-CCO y elementos de juicio que sustentarían su conclusión del Informe Final de Instrucción respecto de la primera estrategia imputada	
Consideraciones de la ST-CCO	Elementos de juicio utilizados por la ST-CCO
(i) El aplicativo “ <i>Bitel Ventas</i> ” es la herramienta tecnológica utilizada para las contrataciones móviles en el canal no autorizado (vía pública).	1. Dos (2) videos presentados por Telefónica, mediante su escrito N° 2, remitido el 10 de marzo de 2023. 2. Setenta y cuatro (74) actas de levantamiento de información, remitidas por el Memorando N° 00883-DFI/2023, Memorando N° 00308-DFI/2024 y Memorando N° 00450-DFI/2024, remitidos por la DFI, con fechas 9 de junio de 2023, 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente.
(ii) Existe omisión de los mecanismos de seguridad en el aplicativo “ <i>Bitel Ventas</i> ”	3. Doce (12) actas notariales presentadas por Telefónica, a través de su escrito N° 10, remitido el 3 de junio de 2023.
(iii) El aplicativo “ <i>Bitel Ventas</i> ” constituye el principal canal de contratación de la empresa operadora, el cual ha sido utilizado por sus distribuidores y vendedores en reiteradas ocasiones y con alcance nacional, durante el período de enero a diciembre de 2023, para realizar contrataciones en el canal no autorizado (vía pública).	1. Carta N° 0490-2023/GL.DR, presentada por Viettel, con fecha 9 de mayo de 2023. 2. Carta N° 0498-2023/GL.DR, presentada por Viettel, con fecha 10 de mayo de 2023. 3. Setenta y cuatro (74) actas de levantamiento de información, remitidas por el Memorando N° 00883-DFI/2023, Memorando N° 00308-DFI/2024 y Memorando N° 00450-DFI/2024, remitidos por la DFI, con fechas 9 de junio de 2023, 27 de febrero y 27 de marzo de 2024, respectivamente. 4. Doce (12) actas notariales presentadas por Telefónica, a través de su escrito N° 10, remitido el 3 de junio de 2023
(iv) Habilitación por medio de la configuración y expedición de instrucciones a distribuidores para la venta de SIM Cards no solo en el punto de venta sino también en la vía pública mediante el uso del aplicativo “ <i>Bitel Ventas</i> ”.	1. El escrito (registro SISDOC 20387-2024/MPV), remitido el 3 de abril de 2024, presentado por el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado. 2. El escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV), remitido el 14 de agosto de 2023, presentado por Viettel. 3. Dos (2) correos electrónicos acompañados en el Anexo 14-A del escrito N° 14, remitido por Viettel, el 25 de enero de 2024.
(v) Habilitación directa por parte de Viettel a vendedores para que efectúen contrataciones en la vía pública por medio del aplicativo “ <i>Bitel Ventas</i> ”; sin que exista relación entre los vendedores y distribuidores.	1. El escrito N° 20, remitido por Viettel, con fecha 21 de marzo de 2024. 2. Actas de Levantamiento de Información, remitidas por el Memorando N° 00883-DFI/2023, Memorando N° 00308-DFI/2024 y Memorando N° 00450-DFI/2024. 3. Actas Notariales remitidas por Telefónica a través de su escrito N° 10, del 3 de junio de 2023. 4. El escrito (registro SISDOC 22396-2024/MOQ01), remitido el 11 de abril de 2024, por la señora Maria Chambi Muñoz. 5. El escrito (registro SISDOC 20216-2024/MPV), remitido el 3 de abril de 2024, por la señora Cindy Yesenia Requena Cango. 6. La Carta N° 001-2024, remitida el 4 de abril de 2024, por Lubricentro Milin S.R.L. 7. El escrito (registro SISDOC 19942-2024/MPV), remitido el 2 de abril de 2024, por la Señora Ana Isabel Chávez Mendoza. 8. El escrito (registro SISDOC 21740-2024/MPV), remitido el 9 de abril de 2024, por la Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias. 9. El correo electrónico (registro SISDOC 20537-2024/SSB01 remitido el 3 de abril de 2024, por el Señor Joel Garate Jacinto. 10. El escrito (registro SISDOC 19492-2024/SSB01), remitido el 1 de abril de 2024, por la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio Ltda. 11. El escrito acompañado al correo electrónico (registro SISDOC 20212-2024/SSB01), remitido el 3 de abril de 2024, por Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.

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

190. Con relación a la cadena de comercialización de Viettel, 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

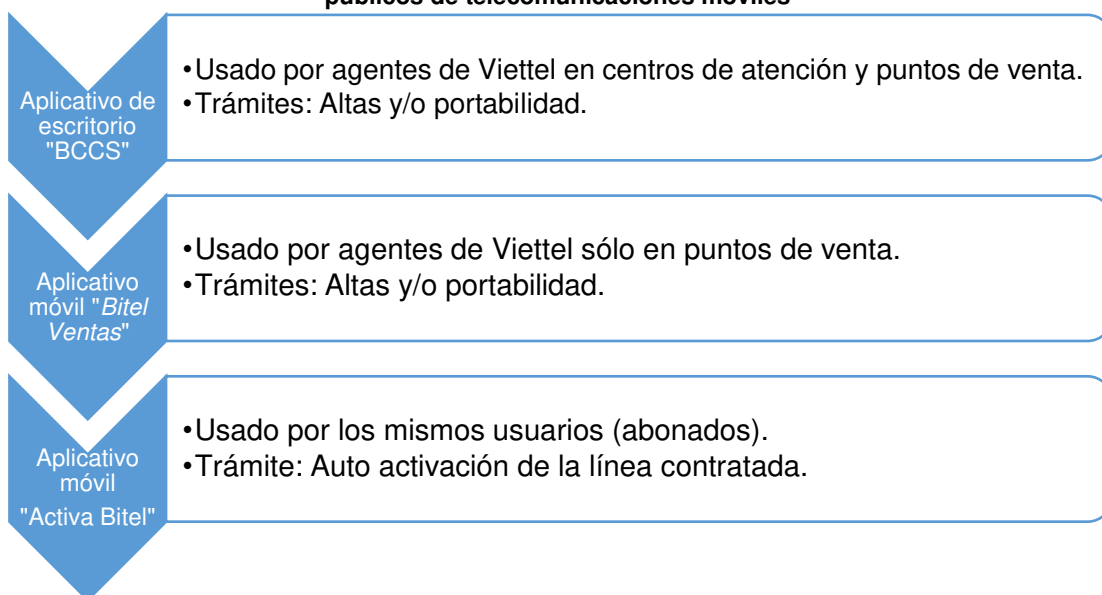
significa que es realizada a través de los centros de atención y puntos de venta propios; y, (ii) Indirecta, lo que implica que es realizada por sus distribuidores, los cuales pueden efectuarla a través de centros de atención o puntos de venta, conforme se grafica a continuación:

Gráficos N° 9 y 10
Cadena de comercialización de SIM Cards según la información remitida por Viettel



Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibida el 2 de mayo de 2023.

191. 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 para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles sean gestionados por distribuidores autorizados (socios comerciales) 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.
192. 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:

Gráfico N° 11**Programas o aplicativos utilizados por Viettel para realizar las contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles****Fuente** : Carta N° 0490-2023/GL.DR, remitido por Viettel.**Elaboración** : CCP - Osiptel.

193. Así, este órgano resolutorio advierte que –según la información proporcionada por la empresa operadora– el aplicativo “*Bitel Ventas*” ha sido desarrollado e implementado, en principio, para efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones solo en sus puntos de ventas, ya sea en sus establecimientos propios o en aquellos gestionados por sus distribuidores autorizados, tanto para trámites de altas, como de portabilidad, en su calidad de responsable de todo el proceso de contratación⁸⁹.
194. Sobre el particular, de acuerdo con la información proporcionada por Viettel en su escrito N° 29 (registro SISDOC 42536-2024/MPV), subsanado por el escrito N° 30 (registro SISDOC 43358-2024/MPV), el aplicativo fue objeto de lanzamiento en el mes de mayo de 2021, conforme se observa en el aplicativo Google Play Store.
195. Cabe indicar que el órgano instructor en el Informe Final de Instrucción utilizó distintos elementos probatorios para concluir que el aplicativo “*Bitel Ventas*” era la herramienta tecnológica usada por los distribuidores y vendedores de Viettel para efectuar contrataciones de servicios móviles en la vía pública, los cuales han sido objeto de cuestionamiento por parte de Viettel. Al respecto, este CCP advierte que puede arribarse a dicha conclusión con la información remitida por la denunciada.
196. En efecto, en el escrito N° 24, Viettel 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:

⁸⁹

Cabe precisar que mediante carta N° 0448-2023/DL, del 2 de mayo de 2023, Viettel señaló la existencia de diversas áreas de su personal a cargo de atender los potenciales problemas tecnológicos con relación al referido aplicativo.

Gráfico N° 12

Extracto de información remitida por Viettel sobre relación de aplicativo “*Bitel Ventas*” y contrataciones en la vía pública.

26. Sin embargo, nada dista más de lo ocurrido en este procedimiento sancionador. Durante la etapa de investigación, BITEL ha informado y probado a la ST-CCO que TDP no se comporta distinto que BITEL, pues su aplicativo de ventas también es utilizado para realizar ventas ambulatorias, que realiza las mencionadas ventas usando dicho aplicativo sin medidas de seguridad, que las medidas de seguridad que ha adoptado no son sustancialmente distintas que las adoptadas por BITEL. También se le ha señalado que debería hacer requerimientos de información igual de exhaustivos y profundos al competidor como los hizo con BITEL.

Fuente : Escrito N° 24, remitido por Viettel el 29 de mayo de 2024.

197. Asimismo, en el escrito N° 11⁹⁰, Viettel señaló que los ajustes de los parámetros como la restricción de geolocalización se justificaron en evitar que el aplicativo “*Bitel Ventas*” sea utilizado por sus vendedores para realizar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, como se observa a continuación:

Gráfico N° 13

Extracto de respuesta de Viettel sobre relación de aplicativo “*Bitel Ventas*” y contrataciones en la vía pública

15. Con la intención de ajustar su conducta al marco normativo existente y como fue informado en nuestro Escrito No. 5 del 14 de agosto de 2023; desde el 30 de junio de 2023, el equipo técnico de BITEL ajustó los parámetros del aplicativo Bitel Ventas para evitar que sea utilizado en la vía pública. Así, actualmente, la aplicación cuenta con una programación que limita su uso fuera de un rango de distancia desde el punto de venta correspondiente, medida destinada a mitigar el riesgo de que sus vendedores efectúen ventas ambulatorias.

Fuente : Escrito N° 11, remitido por Viettel el 15 de noviembre de 2023.

198. Sin embargo, si bien los distribuidores y vendedores de Viettel (sea propios y/o gestionados por terceros) efectúan contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública por medio del uso del aplicativo “*Bitel 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 “*Bitel Ventas*” con la omisión de mecanismos de seguridad, a efectos de incentivar que sus distribuidores y vendedores efectúen contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado (vía pública).
199. Conforme se expuso en la sección IV de la presente resolución, Viettel argumentó cómo debería ser entendido el concepto de “estrategia” imputado en el marco del presente procedimiento sancionador, sobre la base de los criterios⁹¹ que el TSC

⁹⁰ Confróntese con el numeral 15 del escrito N° 11, del 15 de noviembre de 2023; y asimismo, en los numerales 5, 6, 10 y 11 del escrito N° 14, del 25 de enero de 2024; y el numeral 46 del escrito N° 22, del 15 de abril de 2024.

⁹¹ **Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL**

“88. En este punto es preciso resaltar que si bien, acorde a lo prescrito en el artículo 7 de la LRCO, 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 Viettel, 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. (...).

100. 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

habría determinado en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, con ocasión del pronunciamiento sobre el recurso de apelación interpuesto por la empresa investigada respecto de la medida cautelar dictada de oficio por la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023, resumidos en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 14**Resumen de criterios del pronunciamiento de TSC sobre la verosimilitud de la conducta desleal imputada a Viettel para el otorgamiento de la medida cautelar impugnada**

Actos empresariales	Las acciones deben ser "establecidas", "decididas" y/o "determinadas" por el imputado, de modo que sean reputadas como "actos empresariales" y no como "sucesos aislados".
Factor de conexión y representatividad	- Debe existir un factor de conexión que permita entender a un conjunto de hechos aislados como relacionados entre sí, como parte de un acto contrario a la buena fe. - Dicho factor de conexión debe apreciarse entre los medios probatorios alcanzados. - Los medios probatorios deben ser "representativos" de una conducta empresarial no esperada.
Intencionalidad	La intencionalidad debe ser entendida como la "decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidas a determinado fin", con el propósito de ejecutar conductas contrarias a la buena fe empresarial (no un conjunto de actos singulares), sin perjuicio de que puedan no tener la consciencia o voluntad de la naturaleza desleal de sus acciones".

Elaboración : CCP - Osiptel.

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.

101. 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. (...)
117. 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.
118. 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.
119. 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 consciencia o voluntad de la naturaleza desleal de sus acciones, en virtud del artículo 7 de la LRCD), 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).



200. Con relación a los “actos empresariales”, este CCP considera que debe acreditarse que las conductas imputadas deban encontrarse en el ámbito de acción del presunto infractor; es decir, se contraponen a hechos aislados sobre los que no tiene control.
201. 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 órgano colegiado, el criterio de “representatividad” no aludiría a la cantidad de medios probatorios recabados, sino a que la valoración global de los medios probatorios debe permitir acreditar que el conjunto de actos u omisiones 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.
202. 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

203. En el presente procedimiento, este CCP considera que ha quedado demostrado que los distribuidores y vendedores de Viettel (sean propios y/o gestionados por terceros) han efectuado contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública por medio del aplicativo “*Bitel Ventas*”, cuyo desarrollo, implementación y uso está bajo control de la mencionada empresa operadora.
204. 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 Viettel contraria a la buena fe empresarial.
205. Al respecto, según la información proporcionada por Viettel durante el procedimiento⁹², el aplicativo “*Bitel Ventas*” es el principal canal de contratación de la empresa operadora; y los puntos de venta de los distribuidores autorizados representan más del noventa por ciento (90%) de los establecimientos de la empresa operadora:

Cuadro N° 7
Cantidad y porcentaje de los tipos de establecimientos de Viettel para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones (2023)

Tipo de establecimiento	Cantidad de establecimientos para contratar el servicio móvil	Distribución establecimientos para contratar el servicio móvil
Centro de atención	270	1.4%
Punto de venta de distribuidor	17 763	94.6%
Punto de venta propio	741	3.9%
Total establecimientos	18 774	100%

Fuente : Información remitida por VIETTEL al buzón distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe

Elaboración : CCP – Osiptel.

⁹²

Confróntese con Carta N° 0490-2023/GL.DR, del 9 de mayo de 2023.





PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



206. 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 “*Bitel Ventas*” respondan a una estrategia desplegada por Viettel con la finalidad de habilitar e incentivar las activaciones en contra de la Norma de las Condiciones de Uso.
207. 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 y/o vendedores de Viettel han efectuado contrataciones en la vía pública, por medio del aplicativo “*Bitel Ventas*” con un alcance nacional (en veintidós [22] de veinticuatro [24] departamentos, según el cuadro N° 8) y con una reiteración temporal en el período del 12 de enero al 1 diciembre de 2023 (ver gráfico N° 15):

Cuadro N° 8
Departamentos en los cuales se realizó acciones de fiscalización en relación a la contratación mediante el canal de venta itinerante

N°	Departamentos	Líneas contratadas en canal de venta itinerante
1	Amazonas	1
2	Ancash	5
3	Apurímac	3
4	Arequipa	4
5	Ayacucho	1
6	Cajamarca	1
7	Cusco	1
8	Huancavelica	2
9	Huánuco	3
10	Ica	3
11	Junín	3
12	La Libertad	5
13	Lambayeque	6
14	Lima	26
15	Loreto	3
16	Moquegua	1
17	Pasco	3
18	Piura	8
19	Puno	3
20	San Martín	1
21	Tumbes	1
22	Ucayali	2
Total líneas contratadas		86

Concepto	Departamento	Proporción (%)
Departamentos con venta itinerante(*)	22	91.7%
Departamentos sin venta itinerante(*)	2	8.3%
	24	100%

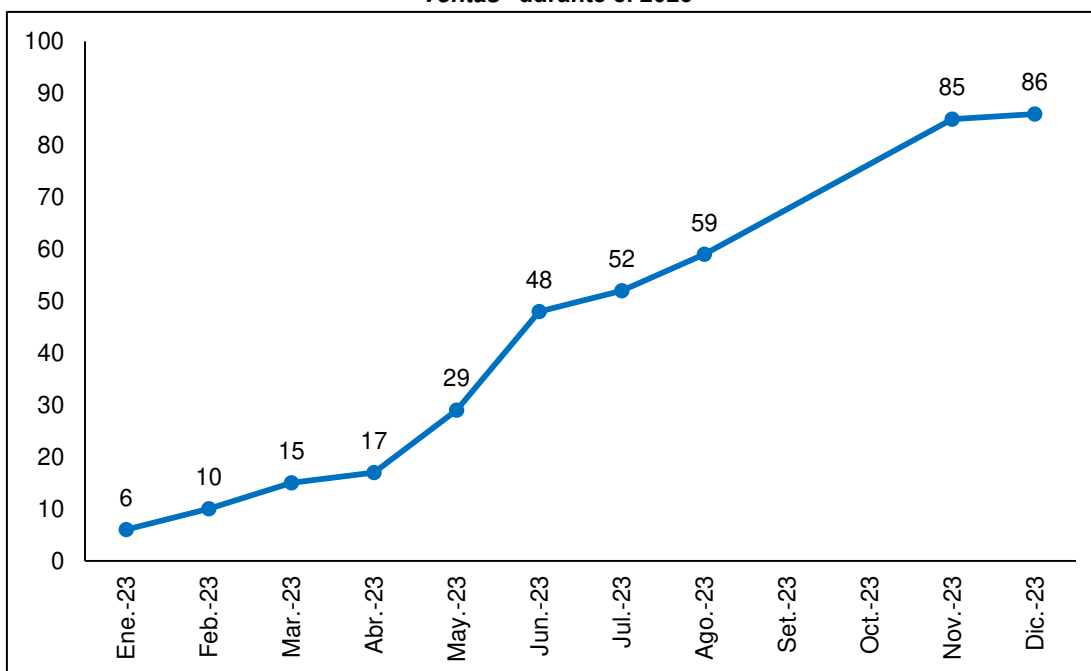
Fuente : Actas de fiscalización de Memorando N° 00308-DFI/2024 y 00450-DFI/2024, y anexos del escrito N° 10, remitido por Telefónica.

Elaboración : CCP - Osipitel.

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>



Gráfico N° 15
Líneas móviles acumuladas contratadas en la vía pública usando el aplicativo de ventas “Bitel Ventas” durante el 2023



Fuente : Actas de fiscalización de Memorando N° 00308-DFI/2024 y 00450-DFI/2024, y anexos del escrito N° 10, remitido por Telefónica.

Elaboración : CCP – Osipitel.

208. Al respecto, durante el procedimiento, Viettel sostuvo que el número de contrataciones en la vía pública recopiladas por la ST-CCO no sería significativo por cuanto sólo representaría el 0.008% de sus contrataciones del servicio público de telecomunicaciones móviles en el año 2023.
209. 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 Viettel, 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.
210. 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 Viettel, en opinión de este CCP no se encuentra suficientemente probado que las contrataciones en la vía pública mediante el aplicativo “*Bitel 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.
211. Por otra parte, el órgano instructor presentó como medio probatorio a la información proporcionada por el distribuidor de Viettel, el señor Córdova Alvarado, la cual se reproduce a continuación:

Gráfico N° 16:

Información remitida por el distribuidor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado

(v) Debido al tiempo transcurrido, lamentablemente, no recuerdo las circunstancias ni acontecimientos en relación a la activación de la línea 901495453, lo que sí puedo indicar, es que siempre hemos cumplido con todos los procedimientos exigidos y permitidos por Bitel para activar todas las líneas móviles (información clara, identificación biométrica del usuario, máximo hasta 15 metros a la redonda del punto de venta, etc).

a. Respecto a este caso, no he recibido ninguna notificación de sanción económica ni de otro tipo.

b. Si bien es cierto que las activaciones en la vía pública están prohibidas, teníamos la instrucción o autorización verbal, de parte de los supervisores, de poder hacerlo hasta donde permitía la geolocalización del APP de ventas (15m a la redonda del punto de venta) y nuestras

activaciones se desarrollaron bajo esos parámetros; además que, pasado esa distancia, el APP de ventas dejaba de permitir cualquier activación.

Sin embargo, el 01 de marzo de este año, me bloquearon mi usuario y de los colaboradores sin comunicación alguna. Al consultar el motivo, me indicaron que se debía a que "habían detectado que habíamos hecho activaciones en la vía pública", sin embargo, permítame indicarle nuevamente, que todas nuestras activaciones se realizaron en el punto de venta y el radio permitido por ellos mismos. De todos modos, decidí dejarlo así. Por ello, desde esa fecha ya no tenemos ninguna relación comercial.

Fuente : Escrito (registro SISDOC 20387-2024/MPV), remitido por el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado.

212. Según dicho testimonio de un distribuidor autorizado por Viettel, los supervisores de la empresa operadora le habrían brindado la instrucción y/o autorización verbal, a fin de poder ejecutar las contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles no sólo en el punto de venta sino también en un radio de quince (15) metros. Sin embargo, no se encuentra identificada la persona y el cargo que ejercía en Viettel, a efectos de que pueda evaluarse si dicho medio probatorio contribuye a acreditar la estrategia desleal imputada a dicha empresa operadora.
213. En efecto, resulta importante evaluar el rango de quien toma la decisión y su alcance, a fin de determinar si corresponde a una estrategia implementada por la empresa operadora investigada; sin embargo, el referido medio probatorio no proporciona dicha información, ni se encuentra respaldada por otro elemento probatorio que conlleve unívocamente a la conclusión de que responda a una estrategia empresarial de Viettel.
214. Incluso, en la declaración del señor Córdova se indica que tiene pleno conocimiento de la prohibición de la contratación en la vía pública y corrobora la restricción de geolocalización pues alegó su efectividad al no permitir contrataciones más allá de los quince (15) metros desde la ubicación de su punto de venta; por lo que, no se advertiría necesariamente el desarrollo de una estrategia desleal de Viettel con el objetivo de habilitar e incentivar las activaciones en contra de la Normas de las Condiciones de Uso.



215. De otro lado, el órgano instructor presentó como medio probatorio dos (2)⁹³ correos electrónicos mediante los cuales, el personal de Viettel habría reconocido implícitamente haber habilitado e incentivado las contrataciones en la vía pública, al hacer referencia a que a partir del 30 de mayo de 2023 estaría prohibida la venta o activación de líneas fuera de los locales comerciales.
216. Al respecto, se verifica que dichos correos electrónicos fueron remitidos por el Asistente Comercial de Viettel, señor David Lino Lope Quispe, a los distribuidores de Cuzco.
217. No obstante, en el Anexo 14-A del escrito N° 14 presentado por Viettel, el 25 de enero de 2024, Viettel presentó otros cuarenta y ocho [48] correos electrónicos dirigidos – entre otros– a distribuidores de Lima, Cajamarca y Tarapoto, de fechas 30 y 31 de mayo de 2023, en los que las sucursales de Viettel remiten comunicaciones a sus distribuidores con el objetivo de enfatizar y/o recordar que ya era de conocimiento de sus distribuidores⁹⁴ el cumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso.
218. Consecuentemente, los dos (2) correos electrónicos considerados por el órgano instructor no resultan suficientes para acreditar una estrategia de alcance generalizado de la empresa investigada, en la medida que existen elementos probatorios equivalentes en sentido contrario.
219. De otro lado, el órgano instructor planteó que los hallazgos identificados responderían a una estrategia desplegada por Viettel, en la medida que se habría detectado que la administrada habilitó directamente a vendedores para que efectúen ese tipo de contrataciones con el mencionado aplicativo, sin que exista una relación entre éstos con los distribuidores, a pesar de que la imputada pretendía dar una apariencia de regularidad al reportarlos como pertenecientes a un punto de venta fijo de un distribuidor.
220. Al respecto, este órgano colegiado advierte que en el marco del presente procedimiento ha quedado acreditado lo siguiente:
- (i) Cinco (5) distribuidores han negado tener una relación contractual con Viettel a fin de estar a cargo de realizar activaciones de SIM Cards, así como también negaron tener cualquier tipo de vinculación con los vendedores que habrían intervenido en las contrataciones en la vía pública, según los hallazgos de la DFI y las constataciones notariales remitidas por Telefónica.
 - (ii) Un (1) distribuidor (Lubricentro Milin S.R.L.) si bien negó tener vinculación contractual con Viettel y el vendedor para la activación de SIM Cards, es el caso que aseveró que había concedido un espacio al ingreso de su establecimiento para que la empresa pudiera tener un módulo movable.
 - (iii) Un (1) distribuidor (señora Cindy Requena) señaló que, si bien invocó que tenía relación contractual con Viettel, es el caso que no tenía a su cargo personal, por lo que desconocía al vendedor asignado y que intervino en la contratación en la vía pública según el hallazgo de la DFI.

⁹³ Archivos electrónicos denominados “Comunicado sobre NO Venta en Vía Pública” y “Comunicado sobre NO Venta en Vía Pública 1”, remitidos en el Anexo 14-A del escrito N° 14, de Viettel.

⁹⁴ Confróntese con archivo de correo electrónico “Fwd COMUNICADO VENTA EN LA VIA PUBLICA”, remitido por Viettel, a través del Anexo 14-A del escrito N° 14, del 25 de enero de 2024.





- (iv) Un (1) distribuidor (Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.) indicó que, si bien tenía relación comercial con Viettel, negó relación contractual con la señora Cinthya Valdera, y agregó que ella tenía un módulo de Viettel en la vía pública.
221. Sin embargo, sin perjuicio que los reportes de los distribuidores autorizados remitidos por Viettel podrían no estar acorde con lo exigido por la Norma de las Condiciones de Uso, este CCP considera que las referidas inexactitudes o inconsistencias no acreditan la estrategia desleal imputada a Viettel, según los términos de la imputación de cargos que tienen la finalidad de habilitar e incentivar el uso del canal de contratación en contra de la Norma de las Condiciones de Uso.
222. Por su parte, a fin de desvirtuar la imputación, Viettel ha informado haber implementado en el aplicativo “*Bitel 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.
223. Asimismo, la empresa operadora ha informado que desde la fecha de lanzamiento del aplicativo “*Bitel Ventas*” en mayo de 2021 configuró técnicamente una restricción de geolocalización de cincuenta (50) metros; y ha presentado elementos que acreditarían que, desde junio de 2023 (después del inicio del procedimiento sancionador), habría configurado una restricción de geolocalización de diez (10) metros⁹⁵ desde la ubicación de los puntos de venta para efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles.
224. Al respecto, es pertinente indicar que la restricción de geolocalización no implica que la realización de contrataciones en la vía pública dentro de ese radio de acción se encuentre permitida, pues la Norma de las Condiciones de Uso es explícita en señalar que la contratación solo puede realizarse en las direcciones específicas de los puntos de venta; sin embargo, conjuntamente con otras medidas, constituirían mecanismos de control implementados por la empresa operadora para evitar las contrataciones irregulares.
225. 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 Viettel orientada a habilitar e incentivar a sus distribuidores y vendedores a efectuar contrataciones en la vía pública a través del aplicativo “*Bitel Ventas*”; por lo que no se acredita una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial de Viettel.
226. En este sentido, corresponde señalar que, en concordancia con el inciso 9 del artículo 230⁹⁶ de la LPAG, solo resulta posible atribuir responsabilidad a un administrado si la infracción imputada no es la única hipótesis posible que explica los hechos probados del caso.

⁹⁵ Confróntese con el escrito N° 11, remitido por Viettel.

⁹⁶ 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. (...)*”.





227. Considerando que no se ha acreditado que la estrategia 1 imputada a Viettel, cumpla con el elemento relacionado con 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.

VII.1.1.2. Estrategia 2: Con relación al diseño de un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones a sus distribuidores y vendedores

228. Sin perjuicio de no haberse acreditado la primera estrategia imputada a Viettel, referida a la implementación, el desarrollo y el uso del aplicativo “Bitel Ventas”, a efectos de que sus distribuidores y vendedores se encuentren habilitados para efectuar contrataciones en la vía pública; este CCP procederá a evaluar si la segunda estrategia imputada a Viettel sí responde a una conducta no esperada contraria a la buena fe empresarial bajo su ámbito de acción.
229. De acuerdo con la ST-CCO, habría quedado acreditado que Viettel había incurrido 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 “Bitel Ventas”, y, de esa forma, incrementar –por medio de sus distribuidores y vendedores– el número de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, ya que el sistema (sea de incentivos sujetos a condición o bonos autoliquidables) 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.
230. Sobre el particular, la ST-CCO sustentó dicha imputación en las siguientes consideraciones y medios probatorios:

Cuadro N° 9
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) Viettel otorgaría incentivos económicos (ya sea sujetos a condición o en la modalidad autoliquidable) 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, fue activada mediante dicho canal	1. La Carta N° 0448-2023/DL, remitido el 3 de abril de 2024, presentado por Viettel. 2. El escrito N° 15, remitido el 14 de agosto de 2023, presentado por Telefónica, en el marco del cuaderno cautelar y que fue agregado al cuaderno principal por Constancia de Incorporación, del 25 de marzo de 2024. 3. El escrito (registro SISDOC 16446-2024/MPV), remitido el 3 de abril de 2024, presentado por DP MOBILES E.I.R.L.
(ii) Viettel no diferencia ni discrimina al momento de efectuar el pago de los incentivos económicos sujetos a condición si estas contrataciones fueron realizadas en la vía pública o no, sino que sólo toma en consideración las condiciones establecidas (v.g. tráfico, número de recargas, activaciones, 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.	4. El escrito N° 13, remitido por Viettel, el 15 de diciembre de 2023. 5. El escrito N° 16, remitido por Viettel el 8 de febrero de 2024. 6. El escrito (registro SISDOC 20387-2024/MPV), remitido el 3 de abril de 2024, presentado por el Señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado. 7. El escrito (registro SISDOC 20212-2024/SSB01), remitido el 3 de abril de 2024, presentado por Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.
(iii) Para el caso de los bonos autoliquidables, se advirtió que los SIM Cards generan un margen de S/4.00 y S/9.00 de ganancia por activación, en tanto el costo unitario mayorista es de S/1.00,	8. El escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01), remitido el 27 de marzo de 2024, presentado por María Rivera Guillen. 9. Información del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).





Consideraciones de la ST-CCO	Elementos de juicio utilizados por la ST-CCO
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. (iv) La permisividad de Viettel 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. (v) Dado que el sistema de incentivos que viene diseñando Viettel por el uso del aplicativo “<i>Bitel Ventas</i>” resulta aplicable incluso para contrataciones en la vía pública (ya sea por incentivos sujetos a condición o por los bonos autoliquidables), las empresas distribuidoras 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–.	10. Doce (12) Actas Notariales remitidas por Telefónica a través de su escrito N° 10, del 3 de junio de 2023. 11. Información del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso. 12. Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.

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

Elaboración : CCP - Osiptel.

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>

231. De acuerdo con lo informado por Viettel⁹⁷, cuenta con:

- (i) Un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, a efectos de que sus distribuidores y/o vendedores realicen un mayor número de activaciones, recargas y portabilidades.
- (ii) Un sistema de comisiones con un componente fijo y un componente variable, para el caso de las comisiones por portabilidad prepago.
- (iii) Un sistema de retribución de bonos autoliquidables, en función de si la contratación es prepago y post pago.

232. Al respecto, en el marco del cuaderno cautelar⁹⁸, Telefónica presentó el documento “Resumen de Política de Canales” que contenía la política comercial de Viettel aplicable a sus distribuidores y/o vendedores, en la cual se distinguían –entre otros– el bono promotor exclusivo, el bono promotor masivo y los bonos autoliquidables⁹⁹:

⁹⁷ Carta N° 0448-2023/DL, recibida el 2 de mayo de 2023.

⁹⁸ Cabe mencionar que, si bien dicho escrito fue presentado en el marco del cuaderno cautelar del presente expediente, por la Constancia de Incorporación, del 25 de marzo de 2024, la ST-CCO procedió a su agregación al cuaderno principal.

⁹⁹ Es preciso señalar que, en el contenido del propio escrito N° 15, remitido por Telefónica, en el marco del cuaderno cautelar, se aprecia un afiche en el cual Viettel describe el “bono promotor junio”, el cual contiene similares características de los bonos sujetos a condición.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Gráfico N° 17
Programa de incentivos de Viettel remitido por Telefónica

PROMOTOR MASIVO

08/05/2023

1 PREPAGO

Plan	Comisión (\$/)
Bifri 5	5
Bifri 10	5
Turista 20	10

Los planes 15 a 20.99 se consideran como prepago recargado en comisión del mes.

5 VENTA DE EQUIPOS

Modelo	Precio equipo (\$/)	Descuento (\$/)
IPRO 1955 B	239*	20

*Descuento sujeto a lista de precios.

6 SOLO RECARGAS

Anticuenta	N.º A tener
S/100 a más	5.5%

8 RECARGA DÍA ACTIVACIÓN

Prepago nuevo	Bono
RC = S/5 el mismo día de activación	S/4

9 POST A POST

Diferencia	Bono
S/ 10 a S/ 19	S/ 7.00
S/ 20 a +	S/ 15.00

2 POSTPAGO

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

3 MI PLAN

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

4 BONO ADD ON

Paquetes	Bono	Desde
20% del costo del prepago	20%	1213
20% del costo del prepago	20%	1213

7 PORTA PRE

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

10 VENTA ONLINE

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

11 COMISIÓN POR ACTIVACIÓN

Nivel	Com. De Act.	Bono por línea	Comisión Acum. por nivel	Bono Post. (seg. 12)
1*	15 - 29	S/3	S/ 87 (Solo PR nuevo)	S/12
2	30 - 39	S/4	S/ 207 (87 + 120)	Antepago a cada Porta Post
3	40 - 49	S/5	S/ 357 (207 + 150)	
4	50 a más	S/6	Sin límite	

12 BONO MI BITEL

Lineas del mismo canal	Lineas de otro canal
S/1	S/0.50

13 PERMANENCIA

Días	Lineas RC	Soporte
15 - 19	+ 15	S/ 25
20 - 24	+ 15	S/ 50
25 a más	+ 15	S/ 75

14 BONO PR NUEVO

Bono	Comisión
S/2	Desde creación de código solo 15 días.
S/10	Pago automático en Antepago. MNP se entrega hasta 3 días después.

15 ANTIGÜEDAD

Bono	Comisión
S/50	Se importa que sea mes completo

Fuente : Escrito N° 15 (registro SISDOC 32476-2023/MPV), remitido por Telefónica.

Gráfico N° 18
Programa de incentivos de Viettel remitido por Telefónica

PROMOTOR EXCLUSIVO

08/05/2023

1 PREPAGO

Plan	Comisión (\$/)
Bifri 5	4
Bifri 10	5
Turista 20	10

Los planes 10 a 20.99 se consideran como prepago recargado en comisión del mes.

5 VENTA DE EQUIPOS

Modelo	Precio equipo (\$/)	Descuento (\$/)
IPRO 1955 B	239*	20

*Descuento sujeto a lista de precios.

6 SOLO RECARGAS

Anticuenta	N.º A tener
S/100 a más	5.5%

8 RECARGA DÍA ACTIVACIÓN

Prepago nuevo	Bono
RC = S/5 el mismo día de activación	S/4

9 POST A POST

Diferencia	Bono
S/ 10 a S/ 19	S/ 7.00
S/ 20 a +	S/ 15.00

2 POSTPAGO

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

3 MI PLAN

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

4 BONO ADD ON

Paquetes	Bono	Desde
20% del costo del prepago	20%	1213
20% del costo del prepago	20%	1213

7 PORTA PRE

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

10 VENTA ONLINE

Plan	Comisión (\$/)
15	7.5
20	10
25	12.5
30	15
35	17.5
40	20
45	22.5
50	25
55	27.5
60	30
65	32.5
70	35
75	37.5
80	40
85	42.5
90	45
95	47.5
100	50

11 COMISIÓN POR ACTIVACIÓN

Nivel	Com. De Act.	Bono por línea	Comisión Acum. por nivel	Bono Post. (seg. 12)
1*	15 - 29	S/3	S/ 87	S/12
2	30 - 39	S/4	S/ 207 (87 + 120)	Antepago a cada Porta Post
3	40 - 49	S/5	S/ 357 (207 + 150)	
4	50 a más	S/6	Sin límite	

12 PR EXCLUSIVO

Activación	Recarga	Bono en efectivo
S/10	S/5	S/400

13 BONO MI BITEL

Lineas del mismo canal	Lineas de otro canal
S/1	S/0.50

14 PERMANENCIA

Días	Lineas RC	Soporte
15 - 19	+ 15	S/ 25
20 - 24	+ 15	S/ 50
25 a más	+ 15	S/ 75

15 BONO PR NUEVO

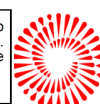
Bono	Comisión
S/2	Desde creación de código solo 15 días.
S/10	Pago automático en Antepago. MNP se entrega hasta 3 días después.

16 ANTIGÜEDAD

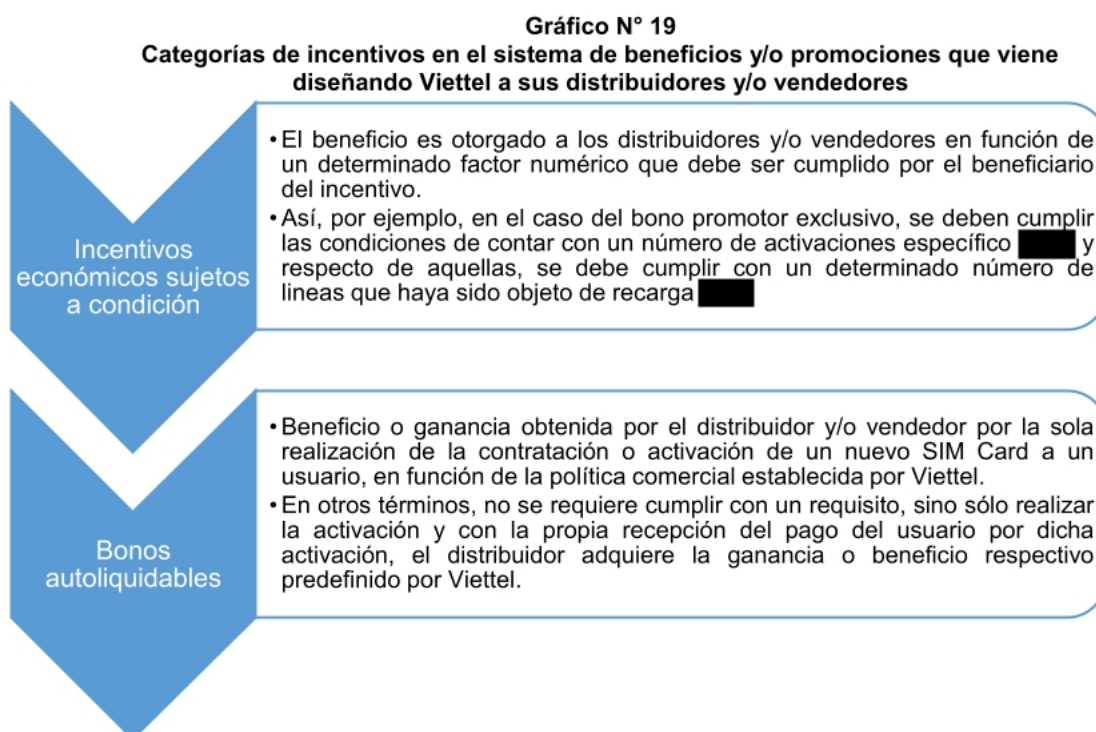
Bono	Comisión
S/50	Se importa que sea mes completo

Fuente : Escrito N° 15 (registro SISDOC 32476-2023/MPV), remitido por Telefónica.

233. Cabe mencionar que, en el presente procedimiento, la ST-CCO también recabó información de algunos distribuidores de Viettel, como el caso de DP Mobiles E.I.R.L.¹⁰⁰, que se condice con la información remitida anteriormente por Telefónica y la empresa investigada.



234. En función de lo anteriormente expuesto, este CCP aprecia que Viettel cuenta con un sistema de incentivos, beneficios, bonos y/o promociones, como una herramienta para el incremento de la productividad de sus distribuidores y/o vendedores asociados y/o trabajadores propios, 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.
235. Dicho sistema de incentivos, beneficios, bonos y/o promociones diseñado por Viettel 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 Viettel durante el presente procedimiento sancionador.
Elaboración : CCP - Osiptel.

236. En este punto, Viettel refirió que los bonos autoliquidables no calificarían a su criterio como un bono o incentivo, pues: (i) sería beneficio económico que percibe el distribuidor con la sola activación de los SIM Cards prepago de la empresa operadora, y plan tarifario que el usuario desee adquirir; y, (ii) Viettel no realizaría una evaluación posterior para la recepción de dicha ganancia por parte de sus distribuidores por la venta de los SIM Cards, independientemente de la cantidad que hayan sido activados.
237. Sobre el particular, este CCP considera que, si bien los denominados bonos autoliquidables no están sujetos a una operación *ex post* de contabilización de líneas que cumplen ciertos requisitos, sino que es producto de la misma activación de SIM Cards; al estar predefinido el margen de ganancia que recibirá el distribuidor correspondiente, dichos bonos forman parte de la política comercial de la empresa operadora para fomentar sus ventas.
238. Sin perjuicio de ello, si bien se acreditó el sistema de incentivos, beneficios y/o promociones con que cuenta Viettel, 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 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 “*Bitel Ventas*”.

239. Sobre el particular, en la etapa de investigación, se han verificado los siguientes hechos:
- (i) Para el caso de la categoría de los incentivos, beneficios y/o promociones sujetos a condición (v.g. bono promotor exclusivo, línea nueva con recarga, etc.), el principal filtro de Viettel para no brindar la retribución a sus distribuidores y/o vendedores es que éstos no hayan cumplido el requisito de la recarga para la nueva activación o portabilidad, o del cumplimiento de uso o nivel de tráfico en un determinado período de tiempo tras la activación, o de cualquier otra condición a la que se encuentre sometido el incentivo; 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.
 - (ii) Asimismo, para el caso de la categoría de los bonos autoliquidables, los distribuidores perciben directamente el margen de ganancia predefinido por Viettel por el sólo hecho de la activación de SIM Cards, lo que permite su percepción independientemente de si se realizó o no en un canal de contratación autorizado.
 - (iii) De acuerdo con el análisis realizado por el órgano instructor, respecto de las ochenta y seis (86) 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 bono autoliquidable respectivo; siendo que –de acuerdo con el Informe Final de Instrucción– el personal interviniente en dichas contrataciones se habría mantenido reportado como personal de ventas activo en un 67,5%, al menos un mes después de la contratación en la vía pública detectada; recibiendo los incentivos económicos correspondientes.
240. Al respecto, este órgano colegiado aprecia que si bien el establecimiento del sistema de incentivos, beneficios y/o promociones que no excluye a las contrataciones realizadas en la vía pública es atribuible a la esfera de acción de Viettel; de los elementos probatorios evaluados no resulta posible colegir que haya sido diseñada para fomentar, premiar, privilegiar, incentivar o promover las ventas ambulatorias como parte de una estrategia comercial contraria a la buena fe empresarial.
241. De otro lado, si bien el personal de ventas de Viettel 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, por el hecho de mantenerlos activos, su conducta responda a una estrategia desleal desplegada por la imputada, según los términos de la imputación de cargos.
242. De otro lado, la ST-CCO señaló que, con el Acta de Levantamiento de Información (Ver **Gráficos N° 20 a 23**), se advertiría que, a partir del sistema de incentivos, beneficios y/o promociones que viene diseñando Viettel, los distribuidores y vendedores de Viettel estarían ofreciendo contrataciones laborales, a efectos de realizar contrataciones en la vía pública:

Gráfico N° 20

Extracto del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO

Aló Bitel
2 may. • 🌐

Convocatoria ¡válida solo para Huancayo!

CONVOCATORIA

ASESORES DE VENTA CAMPO (MULTICHIPS) C/S EXP.

- SUELDO POR COMISIONES
- TRABAJA EN ZONA FUJA ALTAMENTE TRANSITADA
- HORARIOS FLEXIBLES
- CAPACITACIONES CONSTANTES

ASESORES DE VENTA (CALL CENTER) C/EXP.

- SUELDO FIJO DE S/600.00
- MEDIO TIEMPO DE L-S 9AM a 1PM
- CAPACITACIONES CONTANTES
- BRINDAMOS BASE DE DATOS
- DAMOS PASAJES (DEPENDIENDO LA ZONA DE ENTREGA)

ASESORES DE VENTA (TIENDA) C/S EXP.

- MEDIO TIEMPO DE L-S 8 AM a 1PM
- SUELDO A CORDE AL MERCADO
- CAPACITACIONES CONSTANTES
- GRATO AMBIENTE LABORAL

INTERESADOS ENVIAR CV AL CORREO:
BITELPROMOTOR4@GMAIL.COM

WHATSAPP: +51918083035

Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.

Gráfico N° 21

Extracto del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO

Aló Bitel
Activo hace 2 h

CONVOCATORIA

Hola buenos días, he visto su anuncio en Facebook y estoy interesado en el primer puesto dado que no cuento con experiencia. Me podría explicar el pago y en qué consiste el trabajo por favor?

Hola

Ahora pueden enviarse mensajes, llamarse y ver información, como su estado activo y cuándo leyeron los mensajes.

Comunícate al **918083035**

Mantén presionado para fijar

Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.

Gráficos N° 22 y 23
Extractos del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO



Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.

243. En cuanto a lo anteriormente expuesto, si bien se verifica que existe una oferta de contratación laboral elaborada por un distribuidor autorizado de Viettel (identificado por el órgano instructor como Multiservicios Jastel E.I.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 Viettel; 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 realizado por sus distribuidores).
244. 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 Viettel 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 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.

245. Considerando que no se ha acreditado que la estrategia 2 imputada a Viettel, 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.

VII.1.1.3. Estrategia 3: Con relación a la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito

246. Al respecto, en el Informe Final de Instrucción, la ST-CCO señaló que correspondería archivar en este extremo de la imputación efectuada por la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL; debido –principalmente– a las siguientes consideraciones:

- (i) La adopción de las cláusulas señaladas responde a una situación sujeta a la libertad contractual de las partes en la relación principal – distribuidor sobre la asunción de costos respecto de los incumplimientos sectoriales en los que pueda incurrir el distribuidor pero que le serán reputados a la empresa operadora.
- (ii) No se cuenta con elementos probatorios que determinen una vinculación directa ni tampoco indirecta entre las cláusulas de limitación o exoneración de responsabilidad observadas, respecto de la obtención de un beneficio ilícito por la realización de contrataciones en contra de la normativa sectorial.

247. Al respecto, corresponde señalar que el contrato de distribución comercial es definido por la doctrina especializada de la siguiente manera:

“Por el contrato de concesión mercantil o comercial (distribución exclusiva) una parte (fabricante o concedente) autoriza, habilita y concede a otra (distribuidor o concesionario), la posibilidad de integrarse en su red de distribución para adquirir bajo determinadas condiciones sus productos de marca (generalmente una marca notoria o renombrada), con vistas a su posterior reventa a terceros, habitualmente en una zona territorial exclusiva pactada de antemano, valiéndose de la imagen de marca del principal y según las directrices de marketing, calidad y, en su caso, asistencia técnica predispuestas por aquél para toda su red de concesionarios. (...)”¹⁰¹.

248. En ese contexto, cabe mencionar que esta clase de relaciones comerciales de distribución está permitida por la Norma de las Condiciones de Uso, en la medida que el numeral 2.8 del Anexo 5 establece que los puntos de venta pueden ser gestionados no solo por Viettel, sino también por un distribuidor autorizado, el cual podrá realizar también la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, siempre y cuando se encuentren autorizados y se encuentren reportados por la empresa operadora ante el Osiptel, con la dirección específica de su punto de venta, siendo la responsable de todo el proceso de contratación.

249. En ese orden de ideas, la suscripción de este tipo de cláusulas responde a un escenario de naturaleza interna de la relación entre el agente principal y el agente distribuidor, sin que ello implique que la empresa operadora eluda la responsabilidad reputada legalmente respecto de todo el proceso de contratación.

¹⁰¹ CARBAJO CASCÓN, Fernando. La distribución comercial (I-2) Aspectos contractuales. 2011. Revista Iustitia. Salamanca, España. Dirección URL: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5978965.pdf>

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

250. Por tanto, este CCP considera que la adopción de las cláusulas señaladas en el presente extremo responden a una situación sujeta a la libertad contractual de las partes en la relación principal – distribuidor sobre la asunción de costos respecto de los incumplimientos sectoriales en los que pueda incurrir el distribuidor pero que le serán reputados a la empresa operadora; siendo que –en estricto– no se evidencia que su suscripción pueda ser considerada como parte de una estrategia comercial contraria a la buena fe empresarial, para la obtención de un beneficio ilícito por parte de Viettel por la realización de contrataciones en la vía pública.
251. 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 Viettel ha incurrido en una conducta desleal consistente en tres (3) 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.
252. De este modo, en atención a que no se ha verificado la existencia de una conducta no esperada que atente contra la buena fe comercial, este órgano colegiado considera 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.
253. En consecuencia, corresponde archivar el procedimiento sancionador de solución de controversias en contra de Viettel, 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

254. Conforme a los principios constitucionales que rigen el mercado, y según lo establecido por el Tribunal Constitucional, las empresas operadoras de servicios 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 servicio¹⁰², 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.
255. 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

¹⁰²

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





sus servicios, o quebranten las reglas de mercado que garantizan una competencia eficiente y leal¹⁰³.

256. 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 Viettel orientadas a habilitar e incentivar el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública a través del aplicativo “*Bitel Ventas*”, que configuren un acto de competencia desleal sancionable bajo la infracción a la cláusula general tipificada en el artículo 6 de la LRCD.
257. 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; así como respecto de la entrega de presunta información inexacta en la remisión de los formatos del registro de distribuidores autorizados, en el marco de lo previsto en el artículo 9¹⁰⁴ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL, infracciones por las cuales la empresa Viettel ha sido sancionada de manera previa por el Osiptel en su calidad de organismo regulador.
258. 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 **Viettel Perú S.A.C.**, a través de su escrito N° 24, de fecha 29 de mayo de 2024, en atención a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo Segundo. – **Archivar** el procedimiento sancionador de solución de controversias iniciado en contra de **Viettel 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.

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 258 de la presente resolución.

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

¹⁰³ 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.

¹⁰⁴ **RGIS**
“Artículo 9.- Entrega de información inexacta
La Empresa Operadora que haga entrega de información inexacta incurrirá en infracción grave”.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



REGISTRESE Y COMUNÍQUESE

Con la firma de la presidenta del Cuerpo Colegiado Permanente, Laura Montalvo Mundaca, y con la intervención de sus señores miembros 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

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

