



INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN

Nº 00002-STCCO/2024



Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados

Procedimiento sancionador contra Viettel Perú S.A.C. (Expediente 004-2023-CCP-ST/CD)

Lima, 15 de abril de 2024



Firmado digitalmente por:
RIVAS RODRIGUEZ
Marcia Aura FAU
20216072155 soft

MARCIA AURA RIVAS RODRIGUEZ
SECRETARIO TÉCNICO ADJUNTO - CCO (E)
CUERPOS COLEGIADOS



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

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>

CONTENIDO

I.	OBJETO	3
II.	ANTECEDENTES	3
III.	LA IMPUTACIÓN DE CARGOS FORMULADA CONTRA VIETTEL	29
IV.	POSICIONES DE LAS PARTES	30
V.	MARCO JURÍDICO APLICABLE	73
VI.	ANÁLISIS DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS MÓVILES	94
VII.	DETERMINACIÓN DE LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN IMPUTADA DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL, EN LA MODALIDAD DE INFRACCIÓN A LA CLÁUSULA GENERAL	105
VIII.	ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ARGUMENTOS ADICIONALES PRESENTADOS POR VIETTEL	171
IX.	DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN	200
X.	LA PERTINENCIA DE IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA	207
XI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	209

I. OBJETO

1. De conformidad con el literal g) del artículo 39 y el artículo 89 del Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas (en adelante, el Reglamento de Solución de Controversias), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00248-2021-CD/OSIPTEL, dentro de los diez (10) días siguientes de vencido el plazo de la etapa de investigación o de culminada esta, la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados del Osiptel (en lo sucesivo, la ST-CCO) emite el informe final de instrucción sobre la comisión de las infracciones imputadas, en el cual recomendará la imposición de sanciones y/o medidas adicionales a que hubiere lugar, o el archivo del procedimiento¹.
2. En ese marco normativo, el presente informe final de instrucción tiene como objeto lo siguiente: (i) evaluar si **Viettel Perú S.A.C.** (en adelante, Viettel) ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal (en adelante, la LRCD), aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general; y, (ii) de ser el caso, recomendar la imposición de la sanción y/o las medidas adicionales respectivas.

II. ANTECEDENTES

3. Mediante el escrito N° 1 (registro SISDOC 10748-2023/MPV), 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 solicitó al Cuerpo Colegiado Permanente (en adelante, CCP) que sancione a dicha empresa por haber incurrido en graves infracciones a las normas regulatorias y por la comisión de actos de competencia desleal. 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 y/o Condiciones de Uso), aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, y la buena fe empresarial que ha venido cometiendo Viettel y que se ordene la publicación de la resolución sancionatoria. Asimismo, solicitó que se declare la confidencialidad de diversa información remitida en dicha comunicación y el Anexo 1-I invocado en su escrito.
4. Posteriormente, por el escrito N° 2 (registro SISDOC 10980-2023/MPV), recibido con fecha 10 de marzo de 2023, Telefónica subsanó errores materiales contenidos en su

¹ **Reglamento de Solución de Controversias**
“Artículo 39.- Funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados.
Son funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados:
(...)
g) Actuar como Autoridad Instructora de los procedimientos sancionadores regulados en el presente Reglamento, decidiendo su inicio y recomendando la imposición de sanciones y/o Medidas Correctivas, o el archivo de los procedimientos iniciados, de ser el caso. (...).”

“Artículo 89.- Informe Final de Instrucción
Dentro de los diez (10) días siguientes de vencido el plazo de la etapa de investigación o de culminada esta, la ST-CCO emite el IFI sobre la comisión de las infracciones imputadas, recomendando la imposición de sanciones y/o medidas adicionales a que hubiere lugar, o el archivo del procedimiento. La ST-CCO puede ampliar este plazo hasta por diez (10) días”.

escrito N° 1, y –a su vez– presentó los medios probatorios ofrecidos en el referido escrito y que no habían sido remitidos en dicha comunicación².

5. Mediante el Memorando N° 00023-STCCO/2023, de fecha 29 de marzo del 2023, la ST-CCO requirió a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel (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 2023, en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el inciso 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.
6. Por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de marzo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio³ como información confidencial, en atención a su contenido, a la información descrita en el numeral (v) del literal A del fundamento 28 y en el numeral (vii) del literal A y el numeral (xii) del literal B del fundamento 29 de la sección III.3 de la mencionada resolución⁴.
7. A través de la carta C. 00045-STCCO/2023, notificada el 31 de marzo de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
8. Por la carta C. 00048-STCCO/2023, notificada el 3 de abril del 2023, la ST-CCO formuló un requerimiento con carácter obligatorio de información comercial y estadística a Viettel⁵, para lo cual le otorgó el plazo máximo de siete (7) días hábiles.

² 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.

³ 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.

⁴ La información que fue objeto de declaración de confidencialidad de oficio 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.

⁵ 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

9. A través del Memorando N° 00492-DFI/2023, de fecha 5 de abril del 2023, la DFI brindó respuesta al Memorando N° 00023-STCCO/2023.
10. 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. 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.
11. Por medio de la carta N° 0385-2013/DL (registro SISDOC 16565-2023/MPV), 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 mediante la carta C. 00048-STCCO/2023.

- (i) Informe 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. (...).

12. Mediante la carta C. 00057-STCCO/2023, notificada el 21 de abril de 2023, la ST-CCO otorgó una prórroga de plazo⁶, y realizó precisiones⁷ al requerimiento de información formulado mediante la carta C. 00048-STCCO/2023.
13. A través de la carta N° 0448-2023/DL (registro SISDOC 19578-2023/MPV), presentada con fecha 2 de mayo del 2023, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante la carta C. 00048-STCCO/2023, complementada por la carta C. 00057-STCCO/2023.
14. Por las cartas C.00069-STCCO/2023 y C. 00070-STCCO/2023, de fecha 2 de mayo del 2023, la ST-CCO intentó notificar a A&F Business Center S.A.C. y DP Mobiles E.I.R.L., respectivamente, el requerimiento de 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. Sin embargo, dichas cartas no pudieron ser notificadas, debido a que resultó imposible ubicar las direcciones de los domicilios de las referidas empresas.
15. Por medio de las cartas C. 00071-STCCO/2023, recibida con fecha 4 de mayo de 2023, C. 00072-STCCO/2023 y C. 00073-STCCO/2023, recibidas con fecha 3 de mayo de 2023, y C. 00079-STCCO/2023, recibida 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. Cabe indicar que, a la fecha, las referidas empresas no han cumplido con remitir la información solicitada.
16. 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 hasta la fecha de atención del requerimiento, con relación al presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en el inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.
17. 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 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.
18. Por medio del escrito N° 3 (registro SISDOC 20359-2023/MPV), recibido con fecha 5 de mayo de 2023, Telefónica presentó argumentos y medios probatorios adicionales que sustentan su denuncia.

⁶ 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.

⁷ 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.

19. Por la carta C. 00087-STCCO/2023, notificada con fecha 8 de mayo de 2023, la ST-CCO solicitó información a Telefónica, referente a la información presentada a través de sus Escritos N° 1 (registro SISDOC 10748-2023/MPV); N° 2 (registro SISDOC 10980-2023/MPV); y N° 3 (registro SISDOC 20359-2023/MPV).
20. A través del escrito N° 4 (registro SISDOC 20886-2023/MPV), presentado el 9 de mayo de 2023, Telefónica solicitó a la ST-CCO que le conceda una reunión de trabajo, a fin de exponer mayores alcances sobre los diferentes aspectos desarrollados en su denuncia.
21. Por la carta N° 0490-2023/GL.DR (registro SISDOC 20979-2023/MPV), recibida el 9 de mayo de 2023, Viettel remitió parte de la información estadística requerida en la sección de información estadística y la información restante de la sección requerimientos de la C. 00048-STCCO/2023, precisado por la carta C. 00057-STCCO/2023.
22. Posteriormente, mediante la carta N° 0498-2023/GL.DR (registro SISDOC 21263-2023/MPV), recibida con fecha 10 de mayo de 2023, Viettel remitió la información requerida mediante la carta C. 00083-STCCO/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 proceden 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.
23. 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, la cual fue programada para el día 11 de mayo de 2023 a las 09:00 horas, en la modalidad digital (no presencial).
24. 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, 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.
25. El día 11 de mayo de 2023, a las 09:00 horas se llevó a cabo la reunión de trabajo solicitada por Telefónica, a través de la plataforma “Microsoft Teams”, cuya grabación fue incorporada al expediente.
26. Por el escrito N° 5 (registro SISDOC 21624-2023/MPV), presentado con fecha 11 de mayo de 2023, Telefónica respondió el requerimiento de información formulado mediante la carta C. 00087-STCCO/2023.
27. Mediante el escrito N° 6 (registro SISDOC 21718-2023/MPV), presentado con fecha 12 de mayo de 2023, Telefónica remitió información adicional en atención al requerimiento formulado por la ST-CCO por la carta C. 00087-STCCO/2023. Adicionalmente, solicitó la declaración de confidencialidad de la información presentada.

28. Por el Memorando N° 00701-DFI/2023, de fecha 12 de mayo de 2023, la DFI brindó respuesta al Memorando N° 00044-STCCO/2023.
29. Mediante el Memorando N° 00729-DFI/2023, de fecha 16 de mayo de 2023, la DFI complementó la información remitida a través del Memorando N° 00701-DFI/2023.
30. Por la Resolución N° 000014-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 18 de mayo de 2023⁸, 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.

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. (...)”.

31. Por el escrito N° 7 (registro SISDOC 22850-2023/MPV), recibido el 18 de mayo de 2023, Telefónica remitió argumentos adicionales con relación a la denuncia presentada.
32. A través de la carta C. 00100-STCCO/2023, notificada el 22 de mayo de 2023, la ST-CCO comunicó a Viettel la precitada Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, que dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador, junto con las pruebas de cargo respectivas, con excepción de las pruebas sujetas al levantamiento de confidencialidad de la información, según lo dispuesto en el artículo resolutivo cuarto de la mencionada resolución.
33. 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.
34. 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

⁸ Rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 19 de julio de 2023.

en el procedimiento administrativo iniciado por la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL.

35. Por medio del Escrito N° 8 (registro SISDOC 25127-2023/MPV), recibido el 30 de mayo de 2023, Telefónica remitió sus argumentos respecto del levantamiento de la confidencialidad de la información declarada por la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTEL.
36. 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 a 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.
37. Mediante la Resolución N° 00020-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 31 de mayo de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como información confidencial a parte de la información remitida por Viettel en la carta N° 0498-2023/GL.DR de fecha 10 de mayo de 2023.
38. 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 a una parte de la información remitida por Telefónica, mediante el escrito N° 6, presentado el 12 de mayo de 2023.
39. Mediante el escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), 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.
40. A través de la carta C. 00131-STCCO/2023, notificada el 5 de junio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00019-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
41. Por la carta C. 00133-STCCO/2023, notificada el 5 de junio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00020-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
42. A través del escrito N° 1 (registro SISDOC 26215-2023/MPV), recibido con fecha 5 de junio de 2023, Viettel formuló su apersonamiento al presente procedimiento, designó representantes procesales y autorizó 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.
43. 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.
44. Mediante la carta C. 00138-STCCO/2023, notificada el 7 de junio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00022-2023-STCCO/OSIPTEL a Telefónica.
45. Por el escrito N° 11 (registro SISDOC 27360-2023/MPV), recibido el 9 de junio de 2023, Telefónica solicitó a la ST-CCO que se le conceda una reunión de trabajo en relación con la tramitación del presente expediente.

46. Según consta en el Acta, de fecha 12 de junio de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
47. De conformidad con el Acta, de fecha 12 de junio de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Telefónica, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
48. Mediante el escrito N° 2 (registro SISDOC 27711-2023/MPV), 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.
49. A través de la carta C. 00145-STCCO/2023, notificada con fecha 13 de junio de 2023, la ST-CCO le informó a Telefónica que, al no haber precisado el objeto específico de la reunión solicitada por su escrito N° 11 (registro SISDOC 27360-2023/MPV), respecto de la tramitación del presente procedimiento, no se contaba con la información suficiente para evaluar si resultaba pertinente concederla.
50. Por la Resolución N° 00028-2023-STCCO/OSIPTTEL, de fecha 15 de junio de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– lo siguiente: (i) disponer el levantamiento de la confidencialidad –únicamente para Viettel– de la información declarada como tal mediante la Resolución N° 00007-2023-STCCO/OSIPTTEL; y, (ii) poner a disposición de Viettel la referida información objeto del levantamiento de confidencialidad, luego de que la resolución quede firme o consentida.
51. Según consta en el Acta, de fecha 19 de junio de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
52. A través de las cartas C. 00160-STCCO/2023 y C. 00161-STCCO/2023, comunicadas el 22 de junio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00028-2023-STCCO/OSIPTTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.
53. 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.
54. Por la Resolución N° 00036-2023-CCP/OSIPTTEL, 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 (registro SISDOC 27711-2023/MPV), y, (ii) declarar improcedente la solicitud de medida cautelar presentada por dicha empresa operadora en el mencionado escrito.
55. Posteriormente, mediante el escrito N° 3 (registro SISDOC 32868-2023/MPV), 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 (registro SISDOC 27711-2023/MPV), recibido el 12 de junio de 2023.

56. A través de las cartas C. 00195-STCCO/2023 y C. 00196-STCCO/2023, comunicadas el 11 de julio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00036-2023-CCP/OSIPTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.
57. Mediante la Resolución N° 00038-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 17 de julio de 2023, el CCP resolvió –entre otros– que, con relación a los pedidos contenidos en el escrito N° 3 (registro SISDOC 32868-2023/MPV), remitido por Viettel, con fecha 10 de julio de 2023, se esté a lo resuelto en los artículos resolutivos primero y segundo de la Resolución N° 00036-2023-CCP/OSIPTEL.
58. A través de 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 resolución.
59. Por la carta C. 00208-STCCO/2023, comunicada el 20 de julio de 2023, la ST-CCO notificó a Viettel las pruebas objeto del levantamiento de confidencialidad de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo resolutivo tercero de la Resolución N° 00028-2023-STCCO/OSIPTEL. Asimismo, considerando lo establecido en el artículo resolutivo 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.
60. Mediante las cartas C. 00202-STCCO/2023 y C. 00203-STCCO/2023, comunicadas el 24 de julio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL a Telefónica y Viettel, respectivamente.
61. Por medio de las cartas C. 00213-STCCO/2023 y C. 00217-STCCO/2023, comunicadas el 24 de julio de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00038-2023-CCP/OSIPTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.
62. Mediante el escrito N° 4 (registro SISDOC 38805-2023/MPV), recibido el 10 de agosto de 2023, Viettel solicitó acceso al expediente del presente procedimiento.
63. Por el escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV), 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 LRCD.
64. Según consta en el acta, de fecha 15 de agosto de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias, en atención a su solicitud presentada por el escrito N° 4 (registro SISDOC 38805-2023/MPV).
65. Mediante el escrito N° 6 (registro SISDOC 39914-2023/MPV), recibido el 16 de agosto de 2023, Viettel solicitó que se declare la confidencialidad del anexo remitido en su escrito N° 5.

66. 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 plazo máximo de seis (6) meses.
67. Por las cartas C. 00235-STCCO/2023 y C. 00238-STCCO/2023, comunicadas el 28 de agosto de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00046-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.
68. 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 (registro SISDOC 39914-2023/MPV); y, en consecuencia, declaró como confidencial a parte de la información remitida por dicha empresa a través de su escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV).
69. Por la carta C. 00247-STCCO/2023, comunicada el 12 de setiembre de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00052-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
70. A través del escrito N° 7 (registro SISDOC 47921-2023/MPV), recibido el 25 de setiembre de 2023, Viettel solicitó que se le conceda una cita para revisar el expediente físico, para lo cual autorizó a la persona respectiva.
71. Por medio del escrito N° 8 (registro SISDOC 48353-2023/MPV), recibido el 27 de setiembre de 2023, Viettel autorizó a personal de su empresa para tener el acceso al expediente del presente procedimiento.
72. Según consta en el acta, de fecha 2 de octubre de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias, en atención a su solicitud presentada por los escritos N° 7 (registro SISDOC 47921-2023/MPV) y 8 (registro SISDOC 48353-2023/MPV).
73. 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.
74. Mediante el escrito N° 9 (registro SISDOC 51921-2023/MPV), recibido el 16 de octubre de 2023, Viettel solicitó que se le concediera una cita, a fin de revisar el expediente físico.
75. Según consta en el acta, de fecha 23 de octubre de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias, en atención a su solicitud presentada por el escrito N° 9 (registro SISDOC 51921-2023/MPV).
76. 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, en relación con 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.

77. 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 comercial⁹ a Viettel,

⁹ 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

para lo cual le otorgó un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la absolución de la “Sección I: Requerimientos de Información Estadística” y un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la absolución de la “Sección II: Otros requerimientos”.

78. Mediante el escrito N° 10 (registro SISDOC 57507-2023/MPV), recibido el 10 de noviembre de 2023, Viettel solicitó que se le conceda una cita para revisar el expediente físico.
79. A través del escrito N° 11 (registro SISDOC 58701-2023/MPV), presentado el 15 de noviembre de 2023, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, en el extremo de la “Sección II: Otros Requerimientos” de la carta C. 00278-STCCO/2023, y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida.
80. Según consta en el acta, de fecha 16 de noviembre de 2023, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias, en atención a su solicitud presentada por el escrito N° 10 (registro SISDOC 57507-2023/MPV).
81. Por medio del escrito N° 12 (registro SISDOC 60272-2023/MPV), recibido el 22 de noviembre de 2023, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información formulado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00278-STCCO/2023. Asimismo, la referida empresa operadora solicitó que se le conceda una prórroga de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, a fin de responder íntegramente el requerimiento de información efectuado a través de la mencionada carta, y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida.
82. A través de la carta C. 00288-STCCO/2023, notificada el 29 de noviembre de 2023, la ST-CCO concedió a Viettel la prórroga de plazo de quince (15) días hábiles adicionales, para la atención del requerimiento de información efectuado por la carta C. 00278-STCCO/2023, el cual vencería –indefectiblemente– el viernes 15 de diciembre de 2023.

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 a: 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. (...)*”.

83. Mediante la Resolución N° 00060-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 6 de diciembre 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° 11 (registro SISDOC 58701-2023/MPV); y, en consecuencia, declaró como confidencial a parte de la información contenida en el mencionado escrito; y –a su vez– declaró de oficio como confidencial y restringida a otros extremos y anexos del referido escrito.
84. Por la carta C. 00293-STCCO/2023, comunicada el 15 de diciembre de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00060-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
85. A través del escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV), 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.
86. Mediante la Resolución N° 00062-2023-STCCO/OSIPTEL, de fecha 15 de diciembre de 2023, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar fundada en parte la solicitud de confidencialidad presentada por Viettel mediante su escrito N° 12 (registro SISDOC 60272-2023/MPV); y, en consecuencia, dar el tratamiento de información confidencial a parte de la remitida por dicha empresa a través del mencionado escrito.
87. 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 comercial¹⁰ a Telefónica, para lo cual le otorgó un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

¹⁰ 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.
- (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. (...).”

88. Por la carta C. 00303-STCCO/2023, comunicada el 22 de diciembre de 2023, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00062-2023-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
89. A través del escrito N° 17 (registro SISDOC 00709-2024/MPV), 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, mediante la carta C. 00294-STCCO/2023.
90. 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 presentada mediante su escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV); y, en consecuencia, declarar como información confidencial a una parte de aquella remitida por la referida empresa en el mencionado escrito.
91. Por la carta C. 00007-STCCO/2024, comunicada el 16 de enero de 2024, la ST-CCO notificó a Viettel la precitada Resolución N° 00002-2024-STCCO/OSIPTEL.
92. Según consta en el acta, de fecha 16 de enero de 2024, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
93. 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)¹¹ de la “*Sección II: Otros Requerimientos*” de la carta C. 00278-STCCO/2023; y, formuló un nuevo requerimiento de información¹² a Viettel, para lo cual le otorgó un plazo máximo de siete (7) días hábiles.

¹¹ 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

(...)

(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 (...).*

¹² 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”.
- (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:
- a. 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.).
- b. 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.
- c. 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 acompañado del escrito mencionado en el literal (d) de la referencia, sírvase realizar lo siguiente:
- a. **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.
- b. 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.
- c. Asimismo, se solicita que, respecto de la información remitida en el **Formato 1**, se sirva entregar –adicionalmente– la siguiente data:

- 94. Por la carta C.00012-STCCO/2024, notificada el 18 de enero de 2024, la ST-CCO concedió a Telefónica la prórroga de plazo de diez (10) días hábiles adicionales, para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado por la ST-CCO, mediante la carta C. 00294-STCCO/2023.
- 95. A través del escrito N° 18 (registro SISDOC 04055-2024/MPV), 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.
- 96. Por el Memorando N° 00012-STCCO/2024, de fecha 23 de enero de 2024, la ST-CCO formuló una solicitud de información a la DFI¹³, en el marco del presente procedimiento.

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 –disgregado 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.

- d. **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 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 (...).

¹³ 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 Osiptel (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.).



97. Mediante el escrito N° 14 (registro SISDOC 04944-2024/MPV), 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; y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida en dicha comunicación.
98. Por la carta C. 00027-STCCO/2024, notificada el 31 de enero de 2024, la ST-CCO concedió a Viettel una prórroga de plazo de diez (10) días hábiles adicionales, para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado por la ST-CCO, mediante la carta C.00008-STCCO/2024; el cual vencería –indefectiblemente– el jueves 8 de febrero de 2024.
99. Mediante el escrito N° 19 (registro SISDOC 06757-2024/MPV), presentado el 4 de febrero de 2024, Telefónica remitió información complementaria con relación al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, por medio de la carta C. 00294-STCCO/2023.
100. A través del escrito N° 15 (registro SISDOC 06776-2024/MPV), 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.
101. 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 (registro SISDOC 06776-2024/MPV); 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 –nuevamente– una copia de la grabación solicitada.
102. Mediante el escrito N° 16 (registro SISDOC 08054-2024/MPV), 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.
103. 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 (registro SISDOC 04055-2024/MPV); y, en consecuencia, declarar como información confidencial a parte de la que fue remitida en dicha comunicación.
104. A través de la carta C. 00038-STCCO/2024, notificada el 13 de febrero de 2024, la ST-CCO concedió a Viettel una prórroga de plazo de siete (7) días hábiles adicionales, para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado por la ST-CCO, mediante

(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. (...)*”.

la carta C. 00008-STCCO/2024; el cual vencería –indefectiblemente– el lunes 19 de febrero de 2024.

105. Por la carta C. 00039-STCCO/2024, comunicada el 15 de febrero de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00007-2024-STCCO/OSIPTEL a Telefónica.
106. Mediante la Resolución N° 00010-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 15 de febrero de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar como información confidencial a parte del contenido del anexo remitido por Viettel en su escrito N°14 (registro SISDOC 04944-2024/MPV).
107. A través del escrito N° 18 (registro SISDOC 10122-2024/MPV), 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.
108. Por la carta C. 00043-STCCO/2024, comunicada el 22 de febrero de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00010-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
109. 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.
110. Luego, la ST-CCO efectuó diversos requerimientos de información a los distribuidores autorizados de Viettel que fueron objeto de las solicitudes de información en el marco de la etapa de actuaciones previas del presente procedimiento sin obtención de respuesta; en cuyo mérito se formuló nuevos pedidos, a fin de recabar mayores elementos de juicio que coadyuven a la solución de la presente controversia, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Cuadro N° 1
Detalle de cartas de requerimientos de información a distribuidores autorizados de Viettel**

Destinatario	Carta de requerimiento de información	Fecha de notificación
Asto Aguilar Ingenieros S.A.C.	C.00044-STCCO/2024	Infructuosa por domicilio inválido
	C. 00045-STCCO/2024	Infructuosa por variación de domicilio según persona receptora
ISATELSAC E.I.R.L.	C.00046-STCCO/2024	22 de febrero de 2024
BP IMPORT S.A.C.	C.00047-STCCO/2024	23 de febrero de 2024
RELUX Representaciones S.A.C.	C.00048-STCCO/2024	26 de febrero de 2024.
	C. 00049-STCCO/2024	26 de febrero de 2024
DP Mobiles E.I.R.L.	C.00050-STCCO/2024	23 de febrero del 2024.
	C. 00051-STCCO/2024	Infructuosa
A&F Business Center S.A.C.	C.00052-STCCO/2024	23 de febrero de 2024
	C. 00053-STCCO/2024	26 de febrero de 2024 (bajo puerta)

Elaboración : ST-CCO.

111. A través del Memorando N° 00308-DFI/2024, de fecha 27 de febrero de 2024, la DFI respondió la solicitud de información efectuada por la ST-CCO, a través del Memorando N° 00012-STCCO/2024.
112. Mediante las cartas C. 00055-STCCO/2024 y C. 00056-STCCO/2024, comunicadas el 28 de febrero de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00011-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel y Telefónica, respectivamente.



113. Por el escrito (registro SISDOC 12004-2024/MPV) y el correo electrónico (registro SISDOC 12185-2024/SSB01), presentados con fecha 28 de febrero de 2024, DP MOBILES E.I.R.L. respondió el requerimiento de información efectuado mediante la carta C. 00050-STCCO/2024.
114. 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 (registro SISDOC 08054-2024/MPV); y, en consecuencia, declarar como información confidencial a parte de la información remitida en dicha comunicación.
115. Por la carta C. 00063-STCCO/2024, comunicada el 4 de marzo de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00016-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
116. Mediante el escrito N° 20 (registro SISDOC 14323-2024/MPV), presentado el 7 de marzo de 2024, Telefónica solicitó que se declare la confidencialidad del Anexo 18-J remitido en su escrito N° 18 (registro SISDOC 04055-2024/MPV), de fecha 22 de enero de 2024.
117. 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 Viettel¹⁴, para lo cual le otorgó un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su absolución.
118. 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 presentada por Viettel, a través del escrito N° 18 (registro SISDOC 10122-2024/MPV); y, en consecuencia, declarar como información confidencial a parte de la información remitida en dicha comunicación. Asimismo, declaró como información restringida a cierto extremo de la información contenida en dicho escrito.
119. Según consta en el Acta, de fecha 12 de marzo de 2024, la ST-CCO dejó constancia de la no asistencia por parte de Viettel al acceso y la lectura del Expediente N° 004-2023-CCP-ST/CD – Cuaderno Principal, pese a haberse comunicado válidamente sobre su programación, en atención a su solicitud formulada por correo electrónico de fecha 5 de marzo de 2024.
120. A 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, la ST-CCO formuló observaciones a DP MOBILES E.I.R.L. sobre omisiones –de carácter formal– en su escrito (registro SISDOC 12004-2024/MPV) y el correo electrónico (registro SISDOC 12185-2024/SSB01), para lo cual le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.

¹⁴ 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 (...).

121. Mediante el escrito N° 19 (registro SISDOC 16043-2024/MPV), presentado el 14 de marzo de 2024, Viettel respondió –parcialmente– el requerimiento de información formulado por la ST-CCO a través de la carta C. 00069-STCCO/2024; y, solicitó – entre otros– 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.
122. 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 (registro SISDOC 14323-2024/MPV), con relación al extremo del Anexo 18-J de su escrito N° 18 (registro SISDOC 04055-2024/MPV); y, en consecuencia, declaró como información confidencial al referido anexo.
123. Mediante el escrito (registro SISDOC 16446-2024/MPV), presentado el 17 de marzo de 2024, DP MOBILES E.I.R.L. subsanó las omisiones –de carácter formal– observadas por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00076-STCCO/2024, C. 00077-STCCO/2024 y C. 00078-STCCO/2024, respecto de su escrito (registro SISDOC 12004-2024/MPV) y el correo electrónico (registro SISDOC 12185-2024/SSB01).
124. Por la carta C. 00079-STCCO/2024, comunicada el 18 de marzo de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00017-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
125. Según consta en el acta, de fecha 18 de marzo de 2024, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
126. Mediante la carta C. 00081-STCCO/2024, notificada el 19 de marzo de 2024, la ST-CCO formuló un nuevo requerimiento de información¹⁵ a Viettel; y –a su vez– le concedió a Viettel –por única vez– una prórroga de plazo de cinco (5) días hábiles adicionales, a fin de dar cumplimiento al requerimiento de información realizado por la carta C. 00069-STCCO/2024; siendo que el plazo de atención de ambos pedidos vencería –indefectiblemente– el jueves 21 de marzo de 2024.
127. Por la carta C. 00095-STCCO/2024, comunicada el 21 de marzo de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00018-2024-STCCO/OSIPTEL a Telefónica.
128. Mediante el escrito N° 20 (registro SISDOC 17811-2024/MPV), presentado el 21 de marzo de 2024, Viettel respondió los requerimientos de información formulados por la

¹⁵ 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. (...).”

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.

129. Luego, la ST-CCO formuló diversos requerimientos de información a otros distribuidores autorizados de Viettel –los cuales son personas jurídicas–, a fin de recabar más elementos de juicio que coadyuven a la solución de la presente controversia, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 2
Detalle de cartas de requerimiento de información a distribuidores de Viettel (personas jurídicas)

Destinatario	Carta de requerimiento de información	Fecha de notificación
Multiservicios JASTEL S.R.L.	C. 00082-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido.
	C. 00083-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido.
Comercio y Distribución MARDANY E.I.R.L.	C.00084-STCCO/2024	25 de marzo de 2024
	C.00085-STCCO/2024	22 de marzo del 2024

Elaboración : ST-CCO.

130. Posteriormente, la ST-CCO formuló diversos requerimientos de información a otros distribuidores autorizados de Viettel, a fin de recabar más elementos de juicio que coadyuven a la solución de la presente controversia, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 3
Detalle de cartas de requerimientos de información a distribuidores autorizados de Viettel

Destinatario	Carta de requerimiento de información	Fecha de notificación
Grupo NIJAMA E.I.R.L.	C.00087-STCCO/2024	26 de marzo del 2024
TECH BAREN S.A.C.	C.00088-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
	C. 00089-STCCO/2024	22 de marzo de 2024
Tecnología y Servicios J & J S.A.C.	C.00090-STCCO/2024	26 de marzo del 2024 (bajo puerta)
Inversiones MOBA E.I.R.L.	C.00091-STCCO/2024	26 de marzo del 2024
Telecomunicaciones B Y V S.R.L.	C.00092-STCCO/2024	22 de marzo del 2024
Maria Magdalena Rivera Guillen – Multiservicios GNC	C. 00093-STCCO/2024	22 de marzo de 2024
	C. 00094-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido

Elaboración : ST-CCO.

131. A través del escrito N° 21 (registro SISDOC 18574-2024/MPV), presentado el 25 de marzo de 2024, Telefónica remitió argumentos complementarios con relación al objeto del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
132. 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° 4
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 : ST-CCO.

133. Mediante el correo electrónico (registro SISDOC 18683-2024/SSB01) presentado con fecha 26 de marzo de 2024, Comercio y Distribución MARDANY E.I.R.L. (en adelante, *Mardany*) respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00084-STCCO/2024 y C. 00085-STCCO/2024.
134. Posteriormente, la ST-CCO formuló diversos requerimientos de información a otros distribuidores autorizados de Viettel –los cuales son personas jurídicas– en mérito a la información remitida por la referida empresa operadora por el escrito N° 20 (registro SISDOC 17811-2024/MPV), a fin de recabar más elementos que coadyuven a la solución de la presente controversia, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 5
Detalle de requerimientos de información a distribuidores autorizados de Viettel (personas jurídicas)

Destinatario	Carta de Requerimiento de información	Fecha de notificación
Importaciones AQUILEIA S.A.C.	C. 00098-STCCO/2024	3 de abril de 2024
Lubricentro Milin S.R.L.	C. 00099-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Microvisión S.R.L.	C. 00100-STCCO/2024	2 de abril de 2024
Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio	C. 00101-STCCO/2024	27 de marzo del 2024
TRADELAND S.A.C.	C. 00102-STCCO/2024	1 de abril del 2024 (bajo puerta)
Comercializadora Huandoy S.A.C.	C. 00103-STCCO/2024	1 de abril de 2024 (bajo puerta)
Asociación de Propietarios del Centro Comercial de Huandoy	C. 00104-STCCO/2024	27 de marzo del 2024
Universidad Cesar Vallejo S.A.C.	C. 00105-STCCO/2024	1 de abril de 2024
Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias	C. 00106-STCCO/2024	27 de marzo del 2024

Elaboración : ST-CCO.



135. Del mismo modo, la ST-CCO formuló diversos requerimientos de información a otros distribuidores autorizados de Viettel –los cuales son personas naturales– en mérito a la información remitida por la referida empresa operadora por el escrito N° 20 (registro SISDOC 17811-2024/MPV), a fin de recabar más elementos que coadyuven a la solución de la presente controversia, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 6
Detalle de cartas de requerimiento de información a distribuidores autorizados de Viettel
(personas naturales con negocio)

Destinatario	Carta de Requerimiento de información	Fecha de notificación
Gyerard Guerra Condeña	C.00107-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Rolando Ramos Carlos	C.00108-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Paul Max Duran Mischa	C.00109-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Wilson Joel Cotrina Tirado	C.00110-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Julian Fidel Castro Soto	C.00111-STCCO/2024	1 de abril de 2024
Bihla Ivonne Tena Morales	C.00112-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Jose Pedro Ventura Baldera	C.00113-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Ana Isabel Chavez Mendoza	C.00114-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Liset Malqui Flores	C.00115-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Alberto Rody Pesantes Argomedeo	C.00116-STCCO/2024	3 de abril de 2024
Minnie Diaz Huamanta	C.00117-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Roger Josue Iparraguirre Ramirez	C.00118-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Carlos Bejerano Cordero	C.00119-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Herberth Huilca Huamani	C.00120-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Stephanie Jovanna Nestares Arroyo	C.00121-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Fernando Willan Ninaquispe Paredes	C.00122-STCCO/2024	4 de abril de 2024
Jhoel Paulino Ramos Alfaro	C.00123-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Yunia Cueva Cuellar	C.00124-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Graciela Beatriz Aleman Madrid	C.00125-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Brenda Lisset Iparraguirre Huamani	C.00126-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Clariza Marilu Tello Delgado	C.00127-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Maria Gladys Huamanquispe Mendoza	C.00128-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Celso Dagoberto Diaz Rimarachin	C.00129-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Maricarmen Karina Quilla Quispe	C.00130-STCCO/2024	3 de abril de 2024
Liliana Elizabeth Bances Zeña	C.00131-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Jesus Hugo Fuentes Schreiber	C.00132-STCCO/2024	1 de abril de 2024
Luis Alberto Chuquizana Carrera	C.00133-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Jaime Linder Lucas German	C.00134-STCCO/2024	3 de abril de 2024
Jaime Fernando Del Aguila Rios – Fuente de Soda El Reloj	C.00135-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Joel Edgard Gárate Jacinto	C.00136-STCCO/2024	1 de abril de 2024
Geremias Rafael Carranza	C.00137-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)

Destinatario	Carta de Requerimiento de información	Fecha de notificación
Wilson Alexander Robledo Huaman	C.00138-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Santos Sebastiana Perez Araujo	C.00139-STCCO/2024	2 de abril de 2024
Cindy Yesenia Requena Cango	C.00140-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Jarry Lopez Tananta	C.00141-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Walter Antonio Mio Vergara	C.00142-STCCO/2024	2 de abril de 2024
Elsa Carolina Sanchez Iman	C.00143-STCCO/2024	2 de abril de 2024 (bajo puerta)
Maria Rosario Chambi Muñiz	C.00144-STCCO/2024	4 de abril de 2024
Uver Malca Hernandez	C.00145-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Jose Antonio Vice Chavesta	C.00146-STCCO/2024	4 de abril de 2024 (bajo puerta)
Fernando Santiago Iglesias Peralta	C.00147-STCCO/2024	Notificación infructuosa por domicilio inválido
Lourdez Bobadilla Quispe	C.00148-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Jaime Cesar Olivera Ochavano	C.00149-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Luis Ricardo Montero Cruz	C.00151-STCCO/2024	Notificación infructuosa
Martin Mayta Yucra	C.00152-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Madeleydu Arias Arzapalo	C.00153-STCCO/2024	3 de abril de 2024 (bajo puerta)
Gregorio Saturnino Cordova Alvarado	C.00154-STCCO/2024	2 de abril de 2024
Magno Huamani Bendezu	C.00155-STCCO/2024	1 de abril de 2024
Rosa Ventura Miranda Tomaicónza	C.00156-STCCO/2024	Notificación infructuosa

Elaboración : ST-CCO.

136. Por medio del Memorando N° 00450-DFI/2024, de fecha 27 de marzo de 2024, la DFI complementó la información remitida a través del Memorando N° 00308-DFI/2024.
137. Mediante el escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01), recibido con fecha 27 de marzo de 2024, la señora María Magdalena Rivera Guillen – Multiservicios GNC respondió –parcialmente– el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00093-STCCO/2024; y –a su vez– solicitó que se declare la confidencialidad de la información remitida.
138. A través del escrito (registro SISDOC 19492-2024/SSB01), recibido con fecha 1 de abril de 2024, la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio Ltda. Respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00101-STCCO/2024.
139. Por medio del escrito (registro SISDOC 19942-2024/MPV), recibido con fecha 2 de abril de 2024, la señora Ana Isabel Chávez Mendoza respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00114-STCCO/2024.
140. 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, la ST-CCO formuló observaciones a Mardany sobre omisiones –de carácter formal– en su correo electrónico (registro SISDOC 18683-2024/SSB01), para lo cual le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.
141. A través del correo electrónico (registro SISDOC 20212-2024/SSB01), recibido con fecha 3 de abril de 2024, Comercio y Distribución Mardany subsanó las omisiones –de

- carácter formal– observadas por la ST-CCO, a través de la carta C. 00160-STCCO/2024.
142. Por medio del escrito (registro SISDOC 20216-2024/MPV), recibido con fecha 3 de abril de 2024, la señora Cindy Yesenia Requena Cango respondió el requerimiento de información formulado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00140-STCCO/2024.
 143. Mediante el escrito (registro SISDOC 20387-2024/MPV), recibido con fecha 3 de abril de 2024, el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00154-STCCO/2024.
 144. Por correo electrónico (registro SISDOC 20537-2024/SSB01), recibido con fecha 3 de abril de 2024, el señor Joel Edgar Garate Jacinto respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante la carta C. 00136-STCCO/2024.
 145. A través de la Carta N° 001-2024 (registro SISDOC 20515-2024/MPV), recibido con fecha 4 de abril de 2024, Lubricentro Milin S.R.L. respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00099-STCCO/2024.
 146. Por las cartas C. 00162-STCCO/2024 y C. 00163-STCCO/2024, notificadas con fechas 9 de abril de 2024, respectivamente, la ST-CCO formuló observaciones a la señora María Magdalena Rivera Guillen – Multiservicios GNC, en tanto no acompañó el contrato de distribuidor autorizado suscrito con Viettel invocado en su escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01), para lo cual le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.
 147. 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 señor Joel Edgar Garate Jacinto, sobre omisiones –de carácter formal– en su correo electrónico (registro SISDOC 20537-2024/SSB01), para lo cual le solicitó su subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.
 148. Mediante la Resolución N° 00020-2024-STCCO/OSIPI TEL, de fecha 5 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° 19 (registro SISDOC 16043-2024/MPV); y, en consecuencia, declaró como información confidencial a parte de la información remitida por la empresa.
 149. Por la carta C. 00166-STCCO/2024, comunicada el 5 de abril de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00020-2024-STCCO/OSIPI TEL a Viettel.
 150. Mediante el escrito N° 21 (registro SISDOC 21157-2024/MPV), recibido el 7 de abril de 2024, Viettel remitió alegaciones adicionales con relación a la imputación formulada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPI TEL, por cuanto 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.
 151. Por la Resolución N° 00021-2024-STCCO/OSIPI TEL, 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 (registro SISDOC 17811-2024/MPV); y, en consecuencia, declaró como información confidencial a parte de la información remitida por su empresa.

152. A través de la carta C. 00168-STCCO/2024, comunicada el 8 de abril de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00021-2024-STCCO/OSIPTEL a Viettel.
153. Mediante la Resolución N° 00023-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 8 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio como confidencial a parte de la información remitida por DP Mobiles.
154. A través de la Resolución N° 00024-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 8 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio como confidencial a parte de la información remitida por Mardany.
155. Por el escrito (registro SISDOC 21740-2024/MPV), recibido el 9 de abril de 2024, la Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias respondió el requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00106-STCCO/2024.
156. Mediante las cartas C. 00170-STCCO/2024 y C. 00172-STCCO/2024, notificadas el 10 y 11 de abril de 2024, respectivamente, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00023-2024-STCCO/OSIPTEL a DP Mobiles¹⁶.
157. A través del escrito (registro SISDOC 22090-2024/JUN01), recibido con fecha 10 de abril de 2024, la señora María Magdalena Rivera Guillén subsanó las omisiones –de carácter formal– observadas por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00162-STCCO/2023 y C. 00163-STCCO/2024.
158. Por la Resolución N° 00027-2024-STCCO/OSIPTEL, de fecha 10 de abril de 2024, la ST-CCO resolvió –entre otros– declarar de oficio como confidencial a parte de la información remitida por la señora María Magdalena Rivera Guillén.
159. Según consta en el acta, de fecha 11 de abril de 2024, la ST-CCO brindó la atención del acceso al personal autorizado por Viettel, para la lectura del expediente físico del presente procedimiento sancionador de solución de controversias.
160. Mediante la Resolución N° 00001-2024-CCP/OSIPTEL, de fecha 11 de abril de 2024, el CCP resolvió –entre otros– ampliar por tres (3) meses adicionales el plazo de caducidad para resolver el presente procedimiento sancionador.
161. Por las cartas C. 00173-STCCO/2024, C. 00174-STCCO/2024 y C. 00175-STCCO/2024, emitidas con fecha 12 de abril de 2024, respectivamente, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00024-2024-STCCO/OSIPTEL a Mardany¹⁷.
162. A través de las cartas C. 00178-STCCO/2024 y C. 00179-STCCO/2024, emitidas con fecha 15 de abril de 2024, la ST-CCO notificó la precitada Resolución N° 00027-2024-STCCO/OSIPTEL a la señora María Magdalena Rivera Guillén.

¹⁶ Cabe precisar que, por la carta C. 00171-STCCO/2024, la ST-CCO intentó notificar la precitada Resolución N° 00023-2024-STCCO/OSIPTEL; no obstante, tuvo la calidad de infructuosa en tanto no permitieron dejar el documento.

¹⁷ Cabe precisar que, a la fecha de emisión del presente informe, no se cuenta con los cargos de notificación de las cartas C. 00173-STCCO/2024 y C. 00175-STCCO/2024, los cuales serán incorporados al expediente en su debida oportunidad. No obstante, cabe mencionar que la carta C. 00174-STCCO/2024 fue notificada a Mardany, con fecha 12 de abril de 2024.

163. Mediante el escrito N° 22 (registro SISDOC 23232-2024/MPV), recibido el 15 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 artículo 6 de la LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.

III. LA IMPUTACIÓN DE CARGOS FORMULADA CONTRA VIETTEL

164. Mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL (rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL), la ST-CCO resolvió –entre otros– iniciar un procedimiento sancionador de solución de controversias en contra de Viettel, por cuanto 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.

165. Sobre el particular, de acuerdo con el análisis efectuado en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL (rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL), la ST-CCO imputó a Viettel la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, en función –principalmente– de los siguientes hechos:

- (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.
- (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:
 - 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 presencial no autorizado (vía pública).
 - 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.

- 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 la 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.
- (iii) Dicha situación **conllevaría una afectación del proceso competitivo** toda vez que el daño concurrencial que se genera entre las empresas no es resultado de una mayor eficiencia económica por parte de Viettel, sino producto de estrategias con objetivo a la obtención de un resultado ilícito.
- (iv) Viettel tendría incentivos a mantener activo el uso del canal presencial no autorizado (venta itinerante) por parte de la fuerza de ventas de sus distribuidores autorizados considerando que, según lo reportado por esta empresa, el 92% de las altas en líneas sin renta mensual (prepago), al primer trimestre de 2023, se realizaron mediante el canal denominado “Aplicativo *Bitel Ventas*”, el cual, esta ST-CCO pudo apreciar que involucra a personal que realiza contrataciones mediante el canal presencial no autorizado (venta itinerante o venta en la vía pública).

IV. POSICIONES DE LAS PARTES

IV.1. Posición de Telefónica

166. En el curso del presente procedimiento, Telefónica ha desarrollado –principalmente– los siguientes argumentos con relación a su denuncia y al objeto del presente procedimiento sancionador.

IV.1.1. Argumentos expuestos por Telefónica en su escrito N° 1 (registro SISDOC 10748-2023/MPV), subsanado por escrito N° 2 (registro SISDOC 10980-2023/MPV)

167. Con fecha 10 de marzo de 2023, mediante los Escritos N° 1 y N° 2, Telefónica interpuso una denuncia en contra de Viettel, planteando 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.

168. 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 – Osiptel (en adelante, el Reglamento General del Osiptel), 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 – Osiptel (en adelante, Ley 27336).

169. Sobre el particular, es preciso señalar que, respecto de la segunda pretensión principal, mediante el artículo resolutivo segundo de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL (rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL), la ST-CCO declaró improcedente la denuncia interpuesta por Telefónica contra Viettel, 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 LRCD, por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

170. Asimismo, es preciso señalar que, conforme se indicó en la sección VII.2.3 de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO admitió a trámite –vía encauzamiento– la denuncia de Telefónica contra Viettel, sobre la base de distinta fundamentación y según la evaluación efectuada en la sección VII.2.2 de la precitada Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL.

171. Sin perjuicio de ello, a continuación, se reproducen los principales argumentos que sustentaron la denuncia del agente económico denunciante:

- (i) Viettel se encontraría aprovechando indebidamente del incumplimiento de normas imperativas, obteniendo una ventaja competitiva irregular, lo que genera que Telefónica eleve sus costos para participar en el mercado.
- (ii) 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, a través de la cual se establece 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. En ese orden de ideas, dicha disposición actualmente se encuentra prevista en el segundo párrafo del punto 2.8 del Anexo V de la Norma de las Condiciones de Uso, en cuyo mérito las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación.

- (iii) Así, Telefónica sostiene que, de acuerdo con la Norma de las Condiciones de Uso, dichos canales de venta deben cumplir con los siguientes requisitos: (i) los puntos de venta pueden ser gestionados por las empresas operadoras o por distribuidores autorizados, (ii) las personas que intervienen en cada contratación del servicio validará su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante, RENIEC) o una base de datos alterna de manera previa a cada contratación, siendo que esta disposición aplica para el personal que realiza entrega a domicilio del SIM Card y participa en el proceso de contratación y activación del servicio, (iii) en el caso de distribuidores solo se puede contratar el servicio ante aquellos que se encuentren autorizados por la empresa operadora y reportados al Osiptel y en el punto de venta con dirección específica registrada al Osiptel.
- (iv) Así, Telefónica sostiene que las referidas disposiciones buscan prohibir la comercialización de servicios públicos móviles en la vía pública; sin embargo, Viettel ha inobservado las mencionadas prohibiciones y viene 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.
- (v) Esta situación, según señala Telefónica, ha generado una ventaja competitiva ilícita de carácter significativo para Viettel, de modo que el proceder de la denunciada puede ser calificado como un acto de competencia desleal tanto en la modalidad de violación de normas como en la modalidad de violación a la cláusula general, por lo que debe reprimirse con la máxima dureza y energía posible.
- (vi) Al utilizar mecanismos vedados para comerciar los servicios móviles e incumplir las obligaciones de identificación, Viettel habría infringido las normas regulatorias que disponen cómo debe desarrollarse la concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones, incurriendo en actos que califican al mismo tiempo como violación de normas e infracción a la cláusula general.
- (vii) 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 ha venido reforzando todo el mes de enero y febrero para contar con un mayor control respecto de la venta itinerante.
- (viii) 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 por el contrario ha 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.
- (ix) Asimismo, Telefónica señaló que las medidas tomadas para cumplir con el marco normativo (incluyendo el control de la venta de servicios públicos móviles en la vía pública) generó en la práctica que sus ventas de servicios móviles prepago

han caído en un 32% a nivel nacional al 6 de marzo respecto del cierre de enero de 2023, de acuerdo con la siguiente figura:

Gráfico N° 1
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 de TELEFÓNICA (Pág. 18).

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

Gráfico N° 2
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 de TELEFÓNICA (Pág. 20).

- (xi) Asimismo, la reducción de ventas tiene impacto en sus ingresos, no solo en el mes que se produce la venta, sino que se prolonga en la vida media del cliente. Al respecto, la referida empresa presentó un cálculo de la pérdida de ingresos a lo largo del 2023 y 2024, considerando la diferencia de ventas promedio diarias prepago de marzo versus enero.
- (xii) De este modo, las prácticas realizadas por Viettel generan un importante impacto en sus niveles de venta, su posición en el mercado y sus ingresos.
- (xiii) Por otro lado, respecto de la conducta enunciada referida a que Viettel **habría cometido actos de competencia desleal en la modalidad de violación a la cláusula general**, debería considerarse como desleal toda conducta que suponga que la lucha concurrencial no se desarrolle sobre la base de las prestaciones más eficientes, lo cual ha 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, siendo que al tener estas conductas ilícitas, Viettel habría construido una base de clientes más importante a la que tenían derecho.
- (xiv) Sobre la base de lo expuesto, existiría una práctica desplegada por Viettel que resulta contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en el mercado de las telecomunicaciones.

IV.1.2. Argumentos expuestos por Telefónica en su escrito N° 3 (registro SISDOC 20359-2023/MPV)

172. Sin perjuicio de lo señalado en la sección IV.1.1 del presente informe, es preciso señalar que, por medio del escrito N° 3 (registro SISDOC 20359-2023/MPV), recibido con fecha 5 de mayo de 2023, Telefónica presentó argumentos adicionales con relación a su denuncia, de acuerdo con el siguiente detalle:

- (i) Telefónica reiteró que las acciones que violan de manera sistemática la regulación sectorial, específicamente las Condiciones de Uso, 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.
- (ii) 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.
- (iii) Ello, en la medida que Viettel 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.
- (iv) Así, estas promociones se desplegarían con el único objetivo de incentivar la venta ambulante, 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.
- (v) Telefónica indicó que habría seguido adoptando medidas de control de la venta ambulante, e informó que han emitido un comunicado reforzando la importancia de adquirir los servicios públicos móviles en canales formales.

IV.1.3. Argumentos expuestos por Telefónica en su escrito N° 7 (registro SISDOC 22850-2023/MPV)

173. Por medio del escrito N° 7 (registro SISDOC 22850-2023/MPV), recibido con fecha 18 de mayo de 2023, Telefónica presentó argumentos adicionales con relación a su denuncia, de acuerdo con el siguiente detalle:

- (i) 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 aquellas 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.
- (ii) La referida conducta habría tenido como único incentivo, incrementar sus ventas a espaldas de la normativa sectorial, en perjuicio del principal competidor en el mercado peruano, esto es, Telefónica.

- (iii) 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 Osiptel sea incumplida.
- (iv) A la fecha, se podría identificar el daño del accionar desleal de Viettel, a través de la información contenida en la publicación del Osiptel sobre la participación de las empresas operadoras en el mercado móvil, de acuerdo con el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3

Imagen de publicación del Osiptel sobre la participación de mercado móvil a marzo de 2023



Fuente : Escrito N° 7, recibido el 18 de mayo de 2023.

IV.1.4. Argumentos expuestos por Telefónica en su escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV)

174. Por medio del escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), recibido con fecha 3 de junio de 2023, Telefónica presentó argumentos adicionales con relación a su denuncia¹⁸, de acuerdo con el siguiente detalle:

¹⁸ Cabe mencionar que, mediante el escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), del 3 de junio de 2023, Telefónica –a su vez– remitió información asociada con el cumplimiento de la medida cautelar impuesta por el CCP, a través de la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, de fecha 22 de mayo de 2023.

Al respecto, es preciso señalar que, aun cuando dichas alegaciones corresponden ser evaluadas en el marco del cuaderno de ejecución de cautelar del presente procedimiento, la información puede ser utilizada en el marco del cuaderno principal, en tanto dicho escrito se encuentra incorporado desde su recepción en el presente expediente.

- (i) Luego de vencido el plazo para acatar la medida cautelar impuesta por el CCP, a través de la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTTEL, los aplicativos de “Bitel Ventas” y “Activa Bitel” continuarían encontrándose como disponibles en las plataformas de “Play Store” y “APK Combo”; lo cual también se constató mediante acta notarial de fecha 29 de mayo de 2023 por parte del Notario Público Eduardo Laos de Lama.
- (ii) Viettel continuaría incentivando la contratación itinerante o ambulatoria sin las medidas de seguridad correspondientes (como la identificación de todas las personas intervinientes en la comercialización del servicio público móvil); según se acreditaría con siete (7) actas de constataciones notariales, en las cuales se dejaría constancia de la adquisición de chips de Viettel en la vía pública.
- (iii) Con relación a lo expuesto por Viettel sobre los presuntos incumplimientos de Telefónica a la Norma de las Condiciones de Uso, Telefónica sostuvo que debería tenerse en cuenta que el objeto de evaluación del procedimiento es la conducta de Viettel, siendo que –en caso incumpliera– el Osiptel tendría las herramientas legales para fiscalizarla y, eventualmente, sancionarla.
- (iv) Sin perjuicio de ello, Telefónica habría desplegado una serie de medidas destinadas al estricto cumplimiento de la prohibición de venta ambulatoria. Así, estaría en la posibilidad de acreditar que sí cumpliría con la regulación vigente.
- (v) Como muestra de ello, estaría la Carta TDP-1456-AG-GER-23, del 4 de abril de 2023, dirigida a la DFI, por la cual habría informado 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” de Movistar.
- (vi) Del mismo modo, se encontraría la carta N° TDP-2299-AG-GER-23, del 26 de mayo de 2023, dirigida a la Gerencia General del Osiptel, por la cual se habría informado 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.
- (vii) Adicionalmente, Telefónica habría presentado comunicaciones por las cuales habría solicitado apoyo a diversas autoridades en la fiscalización para la erradicación de la venta ambulatoria del servicio móvil, 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 efectos de requerir su intervención en caso se detectase a personas comercializando chips de Movistar en la vía pública.

IV.1.5. Argumentos expuestos por Telefónica en su escrito N° 19 (registro SISDOC 18574-2024/MPV)

175. Por medio del escrito N° 19 (registro SISDOC 18574-2024/MPV), recibido con fecha 25 de marzo de 2024, Telefónica presentó argumentos adicionales con relación al objeto del presente procedimiento sancionador, de acuerdo con el siguiente detalle:

- (i) La cláusula general tipificada en el artículo 6 de la LRCD regularía todos aquellos actos que son contrarios a la buena fe empresarial y que no se encuentran previstos explícitamente en el listado enunciativo de la LRCD.
- (ii) Así, para determinar si una conducta investigada se encuentra prohibida por la cláusula general, sería necesario compararla con el comportamiento honesto, usual y proporcionado que debería tener un competidor en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, considerada como “la conducta esperada”. Es decir, serían sancionados aquellos actos desarrollados por los agentes económicos que se encuentren destinados a captar consumidores y mejorar su posicionamiento en el mercado, a través de medios distintos a su propia eficiencia económica y esfuerzo empresarial, generando un daño concurrencial ilícito, como ocurriría en el presente caso.
- (iii) 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.
- (iv) El CCP debería advertir que el Osiptel ya ha sancionado como conductas contrarias a la cláusula general al despliegue de una estrategia comercial contraria a la buena fe empresarial cuyo objeto fue falsear las condiciones de competencia en el mercado. Así, mediante la Resolución N° 00013-2021-TSC/OSIPTEL, el Osiptel señaló que el desarrollo de la estrategia comercial consistió en una serie de acciones con el objeto de falsear la competencia.
- (v) 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.
- (vi) Con relación al primer eslabón de la estrategia desleal imputado a Viettel, referido al desarrollo e implementación del aplicativo de ventas sin los mecanismos de seguridad necesarios, Telefónica habría recopilado y aportado al procedimiento con evidencia notarial sobre el incentivo de Viettel para la contratación ambulatoria y sin identificación de todas las personas intervinientes en la comercialización del servicio móvil ofrecido en ciudades como Lima, Trujillo y Piura.
- (vii) Dada la cantidad de evidencia, se podría presumir que se trataría de una conducta extendida y conocida por Viettel, por lo que resultaría difícil considerar que se trate de casos aislados.
- (viii) 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, el CCP debería tener en consideración que la mencionada empresa operadora ha 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 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.
- (xi) 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.
- (xii) 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:

Gráfico N° 4
Imagen de afiche de incentivo de Viettel ofrecido por Telefónica

NIVEL	CONDICION CANTIDAD MNP PREPAGO	PORTABILIDAD PREPAID		PORTA POSTPAID
		<60 DIAS	>=60 DIAS	>=29.9
1	1	S/ 5	S/ 7	S/ 7
2	2	S/ 6	S/ 8	S/ 10
3	3	S/ 7	S/ 9	S/ 13
4	4	S/ 8	S/ 10	S/ 16
5	>=5	S/ 9	S/ 11	S/ 19

Fuente : Escrito N° 19 (registro SISDOC 18574-2024/MPV).

- (xiii) Con relación al extremo de la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales, lo cual permitiría lo no internalización de dichos costos, Telefónica sostiene que resulta irrelevante para el objeto del presente procedimiento determinar si Telefónica cuenta o no con las mismas cláusulas en sus contratos de distribución.
- (xiv) Asimismo, 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.

- (xv) 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.
- (xvi) 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.
- (xvii) 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, por ejemplo, el sistema de enrolamiento de vendedores.
- (xviii) 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.
- (xix) Así, respecto de los vendedores nacionales, el responsable del punto de venta registraría el número de DNI y huella dactilar del vendedor para la validación biométrica con RENIEC, siendo que esos datos se contrastan, a fin de verificar que no se encuentre en la lista de vendedores observados ni en el black list (base de datos internas de Telefónica compuestas por vendedores bloqueados por inconductas.
- (xx) Con relación a los vendedores extranjeros, el área de Seguridad se encargaría de crear un perfil de vendedor en la plataforma *Biomatch* con foto y documento extranjero de identidad, siendo que –en caso cuente con carnet de extranjería– se valida con el portal web de Migraciones y, finalmente, con las bases de datos internas precitadas de Telefónica.
- (xxi) Luego de la verificación de la identidad del vendedor en la plataforma *Biomatch*, la segunda fase o componente del sistema de enrolamiento está asociada con dicha acción en la aplicación móvil de Telefónica, para lo cual el vendedor debe registrar el tipo y número de documento de identidad, así como generar una contraseña, luego de lo cual debe aceptar los términos y condiciones del aplicativo, siendo que en su versión 93 se incluye la obligación de no comercializar servicios públicos móviles en la vía pública, así como otras obligaciones y medidas de seguridad. Posteriormente, se toma la huella digital, siendo que –de ser todo correcto– la aplicación mostraría un registro exitoso del vendedor, conforme el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5
Imagen del proceso de Telefónica para el inicio de sesión del vendedor enrolado



Fuente : Escrito N° 19 (registro SISDOC 18574-2024/MPV).

(xxii) Por otro lado, Telefónica adujo que 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, 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. Posición de Viettel

176. En el curso del presente procedimiento, Viettel ha desarrollado –principalmente– los siguientes argumentos con relación a la imputación formulada por la ST-CCO, respecto de que 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.

IV.2.1. Argumentos expuestos por Viettel en su escrito de descargos presentado con fecha 14 de agosto de 2023

177. Mediante el escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV), recibido el 14 de agosto de 2023, Viettel expuso los siguientes argumentos contra la imputación formulada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPEL:

(i) Los tres (3) actos que constituirían el alegado comportamiento estratégico y contrario a la buena fe empresarial de Viettel no tendrían relación entre sí como para configurar una estrategia desleal y habrían sido presentados fuera de contexto, siendo que el principal de ellos 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.

- (ii) Según Viettel, no existiría la supuesta estrategia de competencia desleal imputada, por cuanto –a su criterio– se advertiría lo siguiente: (a) no habría omitido requisitos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*” –sino que incluso tendría medidas similares o equivalentes al aplicativo de Telefónica–, (b) sus incentivos no estarían destinados a promover la venta en la vía pública, y, (c) las cláusulas contractuales serían legítimas y no contrarias a la buena fe empresarial, pues no diferirían de condiciones que pactan otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, como el caso de Telefónica. Además, no existiría evidencia de concatenación de esos comportamientos.
- (iii) La evidencia demostraría que Telefónica continuaba teniendo ventas en la vía pública, incluso después de admitida a trámite la denuncia, es decir, la denunciante habría acusado a Viettel de un presunto comportamiento desleal que ella misma también realizaría en el mercado.
- (iv) Telefónica argumentó que habría adoptado diversas medidas para controlar y evitar la venta en la vía pública, por lo que sería razonable que la referida empresa hubiera pedido que Viettel implemente las mismas medidas, no obstante, le pidió al CCP que ordene una medida cautelar, a fin de que la imputada deje de utilizar el aplicativo y la denunciante quedaba en libertad para seguir utilizando sus propios aplicativos, con lo cual Telefónica sería quien habría buscado obtener una ventaja anticompetitiva por mandato de la autoridad.
- (v) En el presente caso, el Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) ya habría realizado una evaluación preliminar sobre la verosimilitud de la denuncia y de la evidencia, como consecuencia de la apelación de la medida cautelar ordenada a Viettel, siendo que el referido órgano resolutorio habría indicado que la evidencia del caso no demostraría “intencionalidad” en los comportamientos investigados, así como tampoco un “factor de conexión” entre ellos que permita calificarlos como una estrategia contraria a la buena fe empresarial; siendo que el desempeño de Telefónica en la venta de líneas móviles no tendría evidencia de poder atribuirse a comportamientos de Viettel.
- (vi) En la imputación de cargos no se habría demostrado que los comportamientos imputados hayan sido realizados intencionalmente por Viettel como una estrategia desleal en contra de Telefónica, así como tampoco cuál sería la conexión de estas conductas para configurar la referida estrategia, y menos aún se habría demostrado que los resultados de Telefónica en los tres (3) primeros meses de 2023 pueda deberse a la conducta de Viettel.

Sobre la correcta evaluación de una infracción a la cláusula general de la LRCD

- (vii) De acuerdo con lo expresado por la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO ha señalado –en sus propios términos– que para la existencia de una vulneración a la cláusula general que involucre algún tipo de contravención a la normativa sectorial resulta necesario contar con elementos adicionales a la sola infracción a la regulación sectorial de telecomunicaciones, para poder concluir la existencia de una estrategia efectiva contraria a las exigencias de la buena fe empresarial.

- (viii) Dicho entendimiento se habría desarrollado en la Resolución N° 00013-2021-TSC/OSIPTEL, en la cual se destacó que una contravención a la cláusula general se caracteriza por tener “aspectos diferentes y más complejos” que el supuesto de violación de normas, y además se consideró que se incurrió en dicha infracción por cuanto se identificaron elementos adicionales a la infracción de normas, que implicaban el uso deliberado de mecanismos legales con el fin último de evadir las restricciones de la regulación sectorial.
- (ix) Al respecto, según Viettel, con ocasión de la apelación de la medida cautelar, el TSC habría reiterado su entendimiento sobre los requisitos para poder configurarse una infracción a la cláusula general, considerando que –para tal fin– se requiere la verificación de una serie de acciones deliberadas y conexas, que, en conjunto, sean contrarias a la buena fe empresarial y estén dirigidas a generar un daño actual o probabilístico.
- (x) Sobre el particular, el TSC habría destacado la existencia de una “*intencionalidad*” detrás del conjunto de acciones imputadas como estrategias desleales; entendiéndose –a criterio de la empresa operadora– “*intencionalidad*” como la “*la decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidas a determinado fin*”.
- (xi) En ese marco, en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL se habría analizado si los actos realizados por parte de Viettel para la ejecución de la supuesta conducta habrían sido “*diseñados*” con una finalidad anticompetitiva, o que su conducta haya sido “*propiamente orientada*” para estos efectos. Así, no bastaría que se aleguen hechos o actos aislados para afirmar la existencia de una estrategia desleal, 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 plan con un propósito último.
- (xii) Bajo ese estándar de evaluación, lo que se debería encontrar es que los actos objeto de investigación hayan sido diseñados y organizados por Viettel con un propósito contrario a la buena fe empresarial y no simplemente situaciones aisladas que podrían constituir posibles infracciones a la regulación sectorial.

Sobre que no se habría acreditado la existencia de una estrategia de Viettel contraria a la buena fe empresarial

- (xiii) Los medios de prueba que sustentarían las tres (3) estrategias imputadas a Viettel no acreditarían una intencionalidad ni un factor de conexión común que permita concluir que las acciones imputadas estuvieran dirigidas a evadir sistemáticamente las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso y mantener una fuerza de ventas realizando ventas en la vía pública, es decir, no cumpliría el estándar de los pronunciamientos del TSC.
- (xiv) El CCP debería observar la distinta temporalidad en que han ocurrido los actos investigados y el carácter aislado de los mismos respecto de los otros. Así, las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso acerca de los canales de venta autorizados para la venta de servicios públicos de telecomunicaciones, establecidas en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL del 7 de abril de 2022 y

reordenadas en la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL entraron en vigencia el 12 de enero de 2023. Es el caso que Telefónica adujo que, respecto de esas disposiciones, habría adoptado las medidas respectivas y que no fueron adoptadas por Viettel, lo cual habría generado la situación de competencia desleal.

- (xv) Así, de haber existido una estrategia desleal de Viettel dirigida a evadir dichas disposiciones, ésta tendría que haberse desarrollado entre dichas fechas, es decir, desde que la empresa operadora hubiese tomado conocimiento de las nuevas reglas y a propósito de su efectiva entrada en vigencia.
- (xvi) Sin embargo, ninguna de las acciones de Viettel que serían estrategias habrían sido implementadas en las mencionadas fechas, por cuanto:
- a) La versión inicial del aplicativo “*Bitel Ventas*” fue lanzada en mayo de 2021, como herramienta para facilitar la contratación en puntos de venta donde no sería posible implementar sistemas de contratación de escritorio para la contratación de servicios y otras acciones, y no con un objetivo anticompetitivo. Además, la empresa operadora habría adoptado un enfoque preventivo, pues ajustó los parámetros del aplicativo en consonancia con la normativa, por lo que no habría omisión ni retiro deliberado de los mecanismos de seguridad para promover ventas ambulatorias.
 - b) Los programas de incentivos habrían sido utilizados por Viettel y sus competidores desde el inicio de sus operaciones, como instrumentos comerciales legítimos para promover sus ventas según el tipo y número de operaciones registradas por los vendedores. La ST-CCO no habría aportado evidencia de ningún programa de incentivos diseñado por Viettel específicamente para remunerar ventas ambulatorias, ni que el referido programa se haya hecho efectivo alrededor de las fechas indicadas.
 - c) La previsión de cláusulas de limitación de responsabilidad tampoco respondería a la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones de las Condiciones de Uso, pues los contratos con distribuidores datan de fechas previas y ya contaban con estas cláusulas desde cuando menos agosto de 2016. Además, la sola lectura de las cláusulas no permitiría deducir una finalidad anticompetitiva, máxime si es de uso común en mercados retail, incluso utilizada por empresas del grupo Telefónica.

- (xvii) Por tanto, ninguna de las conductas imputadas mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL se encontraría vinculada, específicamente, con la entrada en vigor de las nuevas disposiciones de las Condiciones de Uso, al no existir coincidencia temporal en las acciones cuestionadas como estrategias desleales, pues responden a distintas etapas de la actividad comercial de Viettel.

No existiría ninguna intencionalidad dirigida a omitir los requisitos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*”

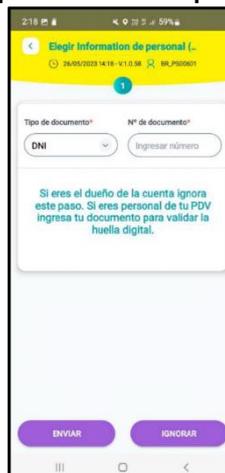
- (xviii) El aplicativo “*Bitel Ventas*” habría sido lanzado en 2021, cuando aún no existía previsibilidad acerca de la publicación de las nuevas disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso, por lo que no habría sido realizado pensando en evadirlas, pues entraron en vigor en enero de 2023.

- (xix) El propósito del aplicativo fue pensado para la gestión comercial en puntos de venta que se adecúan a la realidad del país, que no tienen necesariamente las facilidades de conexión eléctrica o recursos para tener disponible una computadora en la que pueda utilizarse un programa de escritorio para ventas, como el programa *BCCS*. Es decir, se trataría de un aplicativo de ventas pensado para permita acercar los servicios al consumidor a nivel nacional.

El aplicativo “*Bitel Ventas*” tendría mecanismos de seguridad

- (xx) La imputación de que, a través del uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” se omiten requisitos de seguridad y con ello se facilitaría la contratación de líneas en la vía pública no se verificaría con los dos (2) vídeos presentados como evidencia, pues tales vídeos demostrarían que el aplicativo cuenta con los sistemas de seguridad y verificación exigidos por la normativa (mecanismo de verificación biométrica de la identidad del agente contratante).
- (xxi) Además, los vídeos no acreditarían que se haya concretado la contratación del servicio de Viettel y, asimismo, se observaría que el aplicativo cuenta con los mecanismos de seguridad establecidos por el marco legal relativos a la exigencia de seguridad y verificación de identidad biométrica de vendedor y de cliente, según lo previsto en la Norma de las Condiciones de Uso.
- (xxii) Además, con un ejemplo de contratación de una nueva línea móvil, se verificaría que el aplicativo “*Bitel Ventas*” contaría con hasta tres (3) barreras de seguridad para lograr una contratación de servicios válida:
- a. Para acceder al sistema y generar un “alta” del servicio móvil se requeriría un usuario y contraseña que previamente ha debido ser otorgado por Viettel al vendedor o al distribuidor autorizado, sin el cual no podrá acceder a la aplicación (tal como habría sido corroborado por el Acta de Levantamiento de Información, del 10 de mayo de 2023, del Memorando N° 00701-DFI/2023):

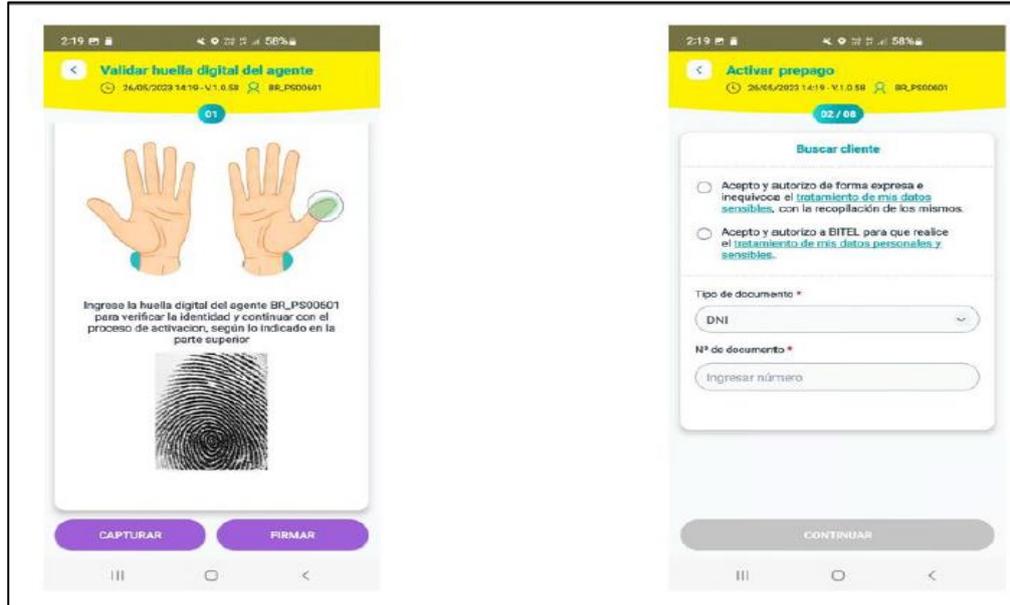
Gráfico N° 6
Usuario y contraseña para acceder al aplicativo “*Bitel Ventas*”



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, presentado por Viettel.

- b. Una vez identificado el vendedor, este deberá verificar su identidad con un dispositivo de verificación biométrica que se conecta en un dispositivo móvil, como el observado en los vídeos de Telefónica:

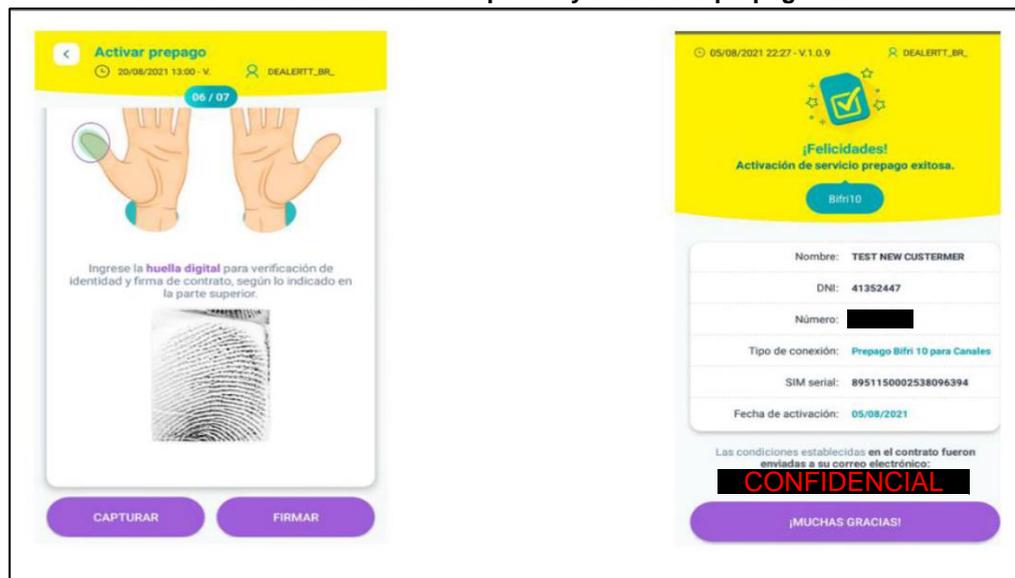
Gráfico N° 7
Verificación biométrica de vendedor en aplicativo “Bitel Ventas”



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, presentado por Viettel.

- c. Una vez verificada la identidad del vendedor, recién sería posible acceder al sistema para activar un modo de contratación con un usuario, respecto de quien también se debe ingresar sus datos de identificación y someterse a la verificación biométrica, a fin de poder concluir con la contratación.

Gráfico N° 8
Verificación biométrica de comprador y activación prepago exitosa



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, presentado por Viettel.

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>



- d. Así, el aplicativo “*Bitel Ventas*” cumpliría la exigencia de verificación biométrica prevista en el numeral 3.3 del Anexo 3 de la Norma de las Condiciones de Uso.
- e. De otro lado, para otro tipo de servicios, la tercera barrera de seguridad correspondería a la utilización de la contraseña única del usuario, el cual también estaría contemplado en el aplicativo *Bitel Ventas* para el caso de altas nuevas (por nuevas contrataciones o portabilidad) donde sería exigible tanto el ingreso de dicha contraseña como la verificación biométrica, lo cual habría sido constatado por la DFI en acciones de fiscalización del 18 y 31 de abril de 2023.

(xxiii) En ese sentido, no sería cierto que Viettel haya incurrido en una “*omisión de mecanismos de seguridad suficientes*” en su aplicación “*Bitel Ventas*” pues esta contaría con los sistemas de seguridad y verificación exigidos por la norma (verificaciones biométricas de vendedor y cliente, y uso de contraseña única).

El aplicativo “*Bitel Ventas*” tendría restricciones de geolocalización

- (xxiv) Viettel habría buscado tener un enfoque preventivo, a fin de restringir –dentro de lo posible– la ocurrencia de ventas ambulatorias.
- (xxv) Viettel habría procedido a ajustar los parámetros de su aplicativo “*Bitel Ventas*” para evitar que sea utilizado en la vía pública, lo cual implicaría contar una programación que limite su uso fuera de un rango de distancia desde el punto de venta correspondiente, con el objeto de impedir o mitigar el riesgo de que sus vendedores efectúen contrataciones en la vía pública.
- (xxvi) La referida restricción geográfica impediría el acceso a todas las funcionalidades del aplicativo, incluyendo las activaciones prepago, postpago, recargas, portabilidad y migraciones, cuando el dispositivo móvil que lo utiliza excede el rango de distancia máxima alrededor de un punto de venta autorizado.
- (xxvii) Si bien el aplicativo ya habría contado con dicha restricción, Viettel habría reducido el rango de cincuenta (50) a diez (10) metros, la cual se encontraría operativa desde el 30 de junio de 2023. Así, cada vez que un vendedor afiliado a un punto de venta de Viettel intente realizar cualquier contratación de servicios excediendo una distancia máxima de 10 metros desde la ubicación de su punto de venta, el aplicativo bloquearía el proceso y mostraría en pantalla un mensaje de error que impide su conclusión.

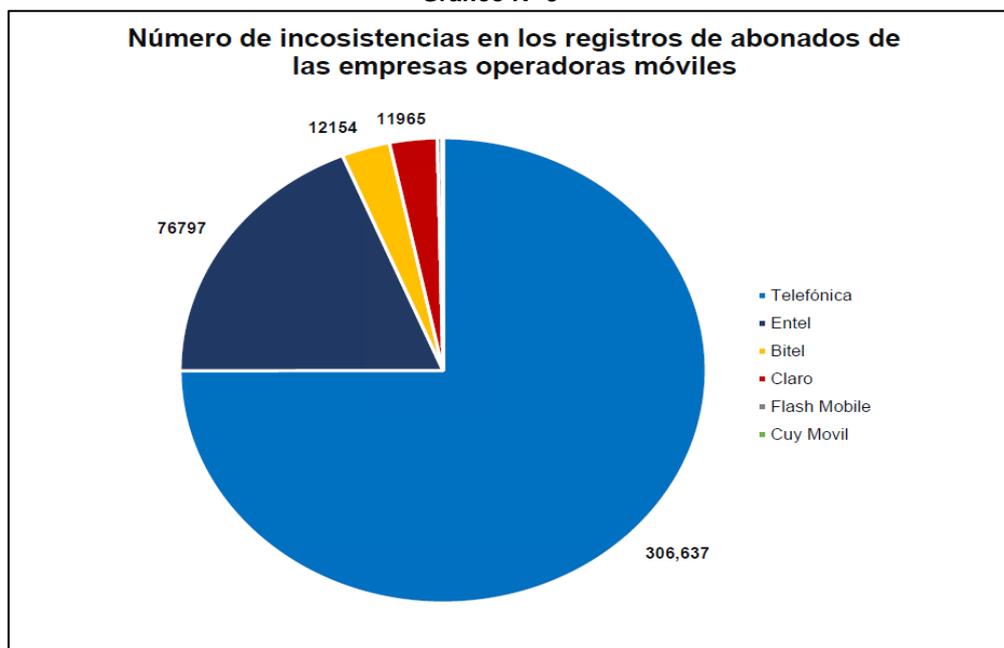
Viettel también habría adoptado medidas de control *ex post*

- (xxviii) No se podría concluir que Viettel haya dispuesto el aplicativo específicamente para fomentar la contratación de servicios en la vía pública, considerando que Viettel habría adoptado medidas de control *ex post*, identificando a aquellos distribuidores o vendedores que podrían haber efectuado contrataciones en la vía pública sin seguir adecuadamente los mecanismos de seguridad; por cuanto se habría desactivado a ciento siete (107) usuarios de vendedores a nivel nacional que podrían haber realizado contrataciones sin las debidas medidas de seguridad; así como la desactivación de los doce (12) vendedores implicados en las contrataciones ambulatorias informadas por la denunciante (Telefónica).

Los programas de incentivos de Viettel no remuneran ni buscan promover las ventas ambulatorias

- (xxix) Viettel habría implementado desde el inicio de sus operaciones una serie de políticas destinadas a incentivar las ventas de sus servicios por agentes o distribuidores, lo cual constituiría una práctica usual y legítima en la industria y en las empresas que tienen como modelo de negocio la venta masiva de productos y servicios, tal como el caso de Telefónica.
- (xxx) Para la acreditación de que la implementación de un sistema de incentivos forma parte de una estrategia desleal dirigida a promover la venta ambulatoria de los servicios móviles, la ST-CCO debería acreditar que: (a) Viettel diseñó la política de incentivos con ocasión de la entrada en vigencia de los nuevos términos de la Norma de las Condiciones de Uso, y, (ii) que la política haya buscado deliberadamente remunerar la contratación en la vía pública. Es el caso que, según la empresa operadora, ninguna de dichas condiciones habría sido acreditado por el órgano instructor.
- (xxxi) Ninguno de los programas de incentivos a los que se hace referencia en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTTEL mostraría algún tipo de bonificación por activaciones en vía pública ni por uso de un medio de activación en particular. Por el contrario, el pago de los mencionados incentivos se daría en función del número y tipo de operaciones. Incluso, tampoco existirían programas de incentivos que premien la utilización del aplicativo “*Bitel Ventas*” por encima de otros medios, como el programa de escritorio BCCS.
- (xxxii) Respecto al énfasis realizado por Telefónica, sobre la existencia de una diferenciación entre categorías de puntos de venta por parte de Viettel para el otorgamiento de bonificaciones y de los incentivos dirigidos a “promotores” que –según inferencia de Telefónica– serían vendedores en vía pública, sería preciso tener en cuenta que la distinción entre categorías para el otorgamiento de bonificaciones respondería al modelo comercial de los negocios afiliados (v.g. giro de negocio, nivel de inversión y riesgo, etc.) a los sistemas de comercialización de Viettel.
- (xxxiii) No existiría, desde la perspectiva de Viettel, la posibilidad de afiliar a algún comerciante o persona natural que no se encuentre asociado con un establecimiento fijo, pues no existiría un sistema de incentivos específicamente dirigido a premiar las ventas ambulatorias
- (xxxiv) En el negado supuesto de que la empresa operadora tuviera implementado el tipo de incentivos que denuncia Telefónica, se esperaría que Viettel tuviera un gran número de ventas sin cumplir con mecanismos de seguridad; no obstante, al mes de noviembre de 2022, de acuerdo con la base de datos de Osiptel, Telefónica sería el operador con más registros de abonados inconsistentes, producto de la no adopción de medidas de seguridad para la verificación de la identidad de usuarios.

Gráfico N° 9



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, presentado por Viettel.

- (xxxv) El TSC habría evaluado preliminarmente este extremo con relación al medio probatorio ofrecido por Telefónica en el marco de la apelación a la medida cautelar ordenada por el CCP, y habría descartado que se demuestre la intencionalidad de una conducta contraria a la buena fe empresarial.
- (xxxvi) De otro lado, con relación a la convocatoria de trabajo y la absolución de consulta en la cual se señalaba que la venta sería en la calle y no en módulo, ambas corresponderían a un distribuidor de Viettel, siendo que no obraría evidencia de que la empresa operadora ni ningún otro distribuidor por orden suya haya efectuado afiches similares ni que se haya hecho expresa que la convocatoria era para ventas en la vía pública. Por tanto, según la imputada, no podría generalizarse o inferir una intención activa de promover la venta ambulatoria a partir de ese caso aislado.
- (xxxvii) Al respecto, el TSC también habría hecho una evaluación preliminar sobre el asunto indicando que se trataría de un caso singular y no una prueba que acredite que haya una política de Viettel que ofrezca los incentivos planteados por Telefónica.

Las cláusulas de limitación de responsabilidad serían de uso legítimo y común en la industria

- (xxxviii) 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

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>



incumplimientos que presuntamente promovería en sus distribuidores para que efectúen ventas en la vía pública.

- (xxxix) Además, debería tenerse en cuenta que la cláusula ya era incorporada cuando menos desde agosto de 2016, es decir mucho antes de la entrada en vigencia de las modificaciones a la Norma de las Condiciones de Uso, y no ha sufrido modificaciones por dicho motivo. Siendo ello así, no es cierto que la incorporación de estas cláusulas haya sido dirigida a facilitar el incumplimiento de las nuevas Condiciones de Uso.
- (xi) 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.
- (xli) 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 Viettel deje de ser responsable ante el regulador por el incumplimiento regulatorio en el uso de su marca y comercialización de sus servicios.
- (xlii) 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.
- (xliii) 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.
- (xliv) Lo anterior evidenciaría que este tipo de cláusulas serían un mecanismo legítimo para mantener indemne a los proveedores de servicio de los actos de sus distribuidores en los que no tendría injerencia y que, por tanto, no serían de su responsabilidad.
- (xlv) El TSC, con ocasión de la apelación de la medida cautelar, habría señalado que no se puede derivar la existencia de una estrategia desleal de la sola previsión de estas cláusulas.
- (xlvi) Además, sin que signifique un reconocimiento intrínseco de la finalidad de las cláusulas, Viettel habría incorporado las cláusulas dispuestas por el CCP.
- (xlvii) En consecuencia, no existiría una intencionalidad ni un factor de conexión que permita afirmar que Viettel habría desarrollado una estrategia desleal de promoción activa de las ventas a través del canal ambulatorio, en tanto las conductas serían legítimas, independientes y completamente ajenas a la entrada en vigencia de las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso.

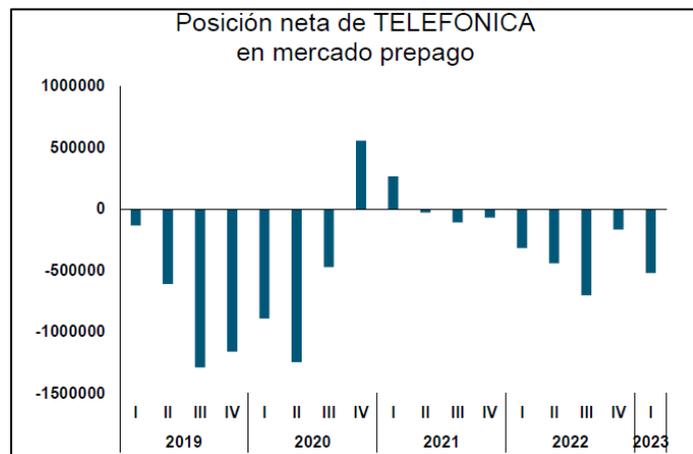
Sobre la no existencia de daño a Telefónica que sea atribuible a Viettel

Ni la Secretaría Técnica ni la denunciante habrían demostrado la existencia de daño a Telefónica

- (xlviii) No existiría daño a Telefónica que le pueda ser atribuible a Viettel, toda vez que la reducción en la participación de Telefónica en el mercado de telecomunicaciones sería parte de una tendencia negativa que se ha iniciado mucho antes de la supuesta estrategia desleal (enero 2023). En segundo lugar, sobre la reducción de Telefónica en su posición neta, Viettel también experimentaría una posición neta negativa, a diferencia de otros operadores, cuya posición neta sería positiva. En tercer lugar, sobre la reducción de líneas cedidas por Viettel a Telefónica, considerando la modalidad prepago y postpago, se puede observar que la tendencia se ha mantenido y no se ha producido una reducción que pudiera reflejar alguna afectación real de la denunciante.

- (xlix) El análisis de Telefónica referido a que su participación en el primer trimestre de 2023 ha variado intempestivamente como resultado de la puesta en marcha de la conducta desleal de Viettel, sería un análisis incorrecto ya que, si bien el supuesto daño de Telefónica ocurre en el mercado prepago, solo se estaría analizando una parte de este. Así, Telefónica en lugar de analizar la variación promedio trimestral de la posición neta, esto es, altas menos bajas, solo analiza las altas de este segmento. Si se analizara la posición neta en el mercado prepago, lo que se podría observar es que la posición neta (**altas menos bajas**) en el primer trimestre es **similar a otros trimestres**.

Gráfico N° 10

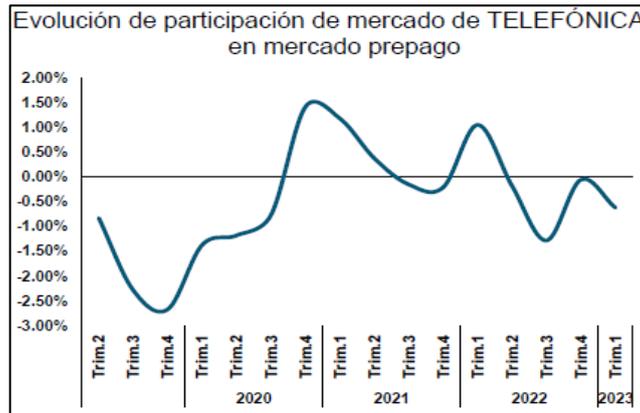


Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

- (I) En esa misma línea, de analizarse la participación de Telefónica en el mercado prepago, en lugar de analizar dicha participación solo considerando las altas de este segmento, lo que se observaría es diferente a lo que sostendría Telefónica, debido que la caída en su participación no resultaría ser tan significativa sino equivalente a otras caídas de trimestres anteriores.



Gráfico N° 11



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

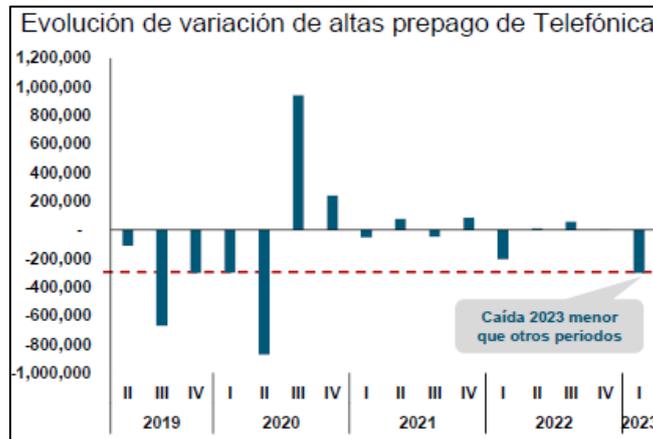
El TSC considera que no habría existido un daño a Telefónica causado por Viettel

- (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. Así, dicho órgano resolutorio habría señalado variables y aspectos que permiten evaluar la existencia de un daño a un competidor producto de un acto de competencia desleal. Las variables que habrían sido consideradas por el Tribunal son: (i) evolución de las altas de la denunciante; (ii) evolución de contratación neta prepago (altas – bajas) y de la participación de mercado de la denunciante en el mercado prepago; (iii) análisis de portabilidad prepago entre la denunciante y la denunciada; y, (iv) evolución de altas, contratación neta y participación de mercado de la denunciada y de otros operadores en el mercado prepago.

Evolución de las altas de la denunciante

- (lii) Si se analizara detenidamente, en periodos previos a la presunta conducta desleal, la empresa ya habría reducido sus altas, incluso en mayores niveles que los que se observaron en la caída del 2023.

Gráfico N° 12



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

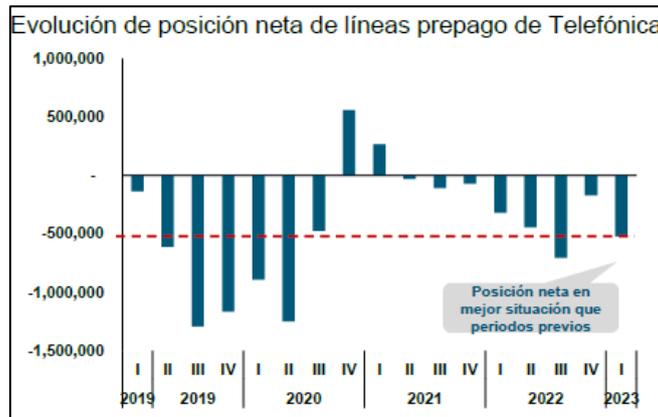
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

- (liii) Por tanto, no sería posible atribuir un nexo causal entre las pérdidas de altas de Telefónica y una presunta conducta desleal de Viettel, pues Telefónica ya habría experimentado pérdidas en los mismos niveles o incluso superiores.

Evolución de contratación neta prepago y de participación de Telefónica

- (liv) Telefónica habría omitido analizar la posición neta del servicio de telefonía móvil prepago; pues, de haberlo hecho, hubiera podido observar una mejora en su posición neta en relación al tercer trimestre de 2022, lo cual contradeciría cualquier presunta afectación o daño producto de una presunta conducta desleal.

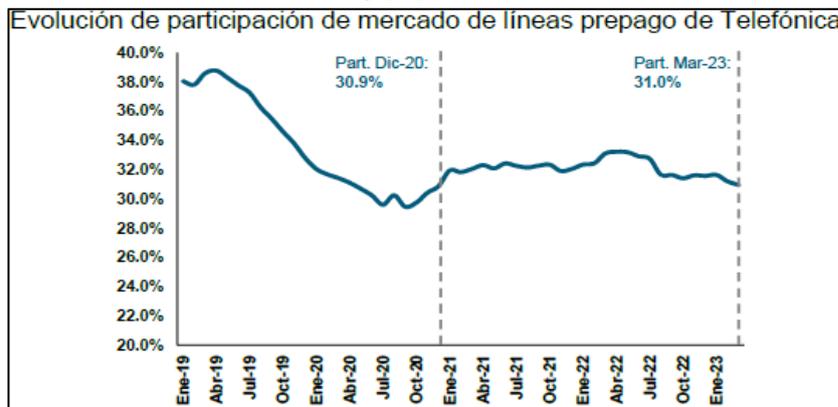
Gráfico N° 13



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

- (lv) Asimismo, Telefónica habría omitido analizar su evolución en el mercado de líneas prepago, destacando que la participación de Telefónica a marzo de 2023 (trimestre presuntamente afectado) es incluso mejor que en diciembre de 2020.

Gráfico N° 14



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

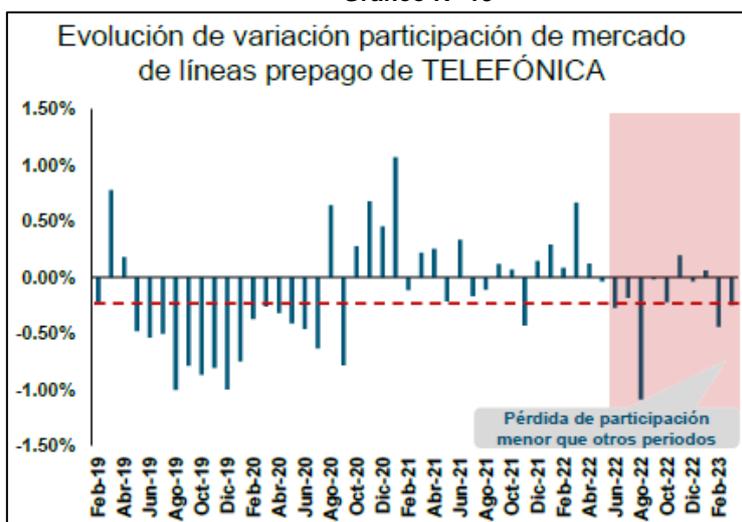
- (lvi) Por otro lado, Telefónica llevaría perdiendo participación en el mercado consecutivamente desde mayo de 2022, lo cual no podría asociarse con alguna supuesta conducta desleal, sino que formaría parte de una tendencia negativa que se vendría observando mucho antes. Así, las reducciones de participación en

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>



el primer trimestre de 2023 serían menores a las observadas en trimestres anteriores.

Gráfico N° 15



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

- (Ivii) Así, 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 que ello se podría explicar en su propio desempeño comercial.

Evolución de portabilidad prepago entre Telefónica y Viettel

- (Iviii) Si bien la ST-CCO habría indicado que Telefónica habría reducido su posición neta de líneas portadas 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, mas no de Viettel.
- (lix) Así 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.

Gráfico N° 16

Variación 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 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

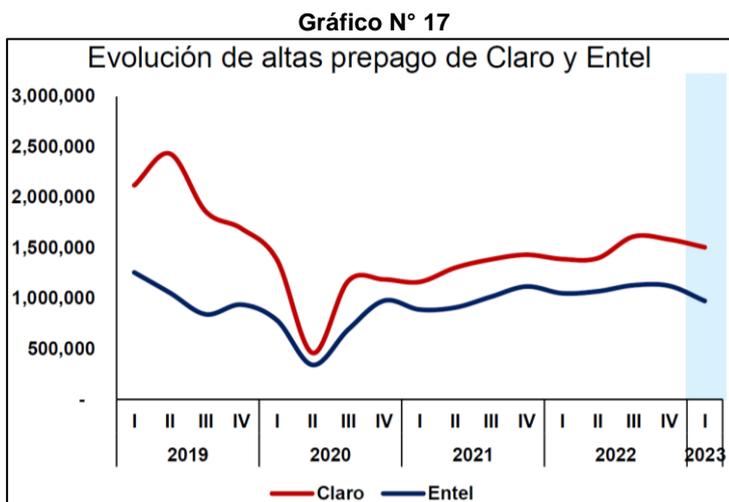
- (Ix) Así, se demostraría que Viettel no habría aplicado una estrategia desleal en contra de la denunciante, pues incluso sería posible observar que capta menores usuarios de Telefónica.

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>



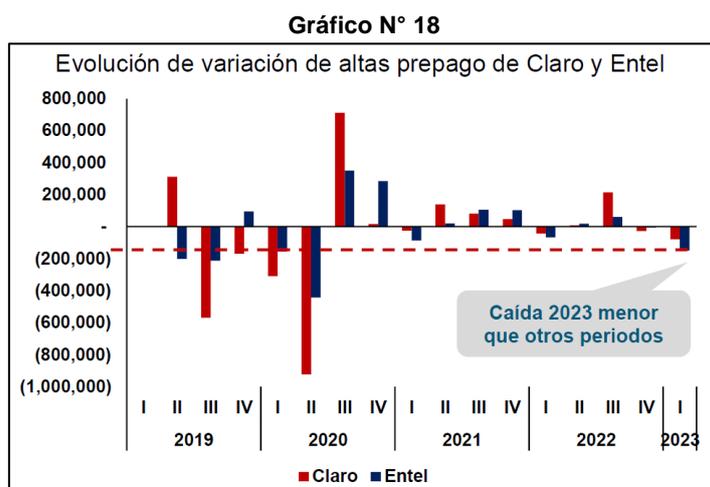
a. Evolución de altas. Contratación neta y participación de mercado

(Ixi) Los demás competidores habrían presentado resultados mixtos, advirtiéndose que, en cuanto a las altas de líneas prepago, tanto América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) como Entel Perú S.A. (en lo sucesivo, Entel), vendrían recuperándose del efecto de la pandemia, lo cual muestra una tendencia creciente desde el segundo semestre del 2020.



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

(Ixii) Así, sería posible observar que, 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.



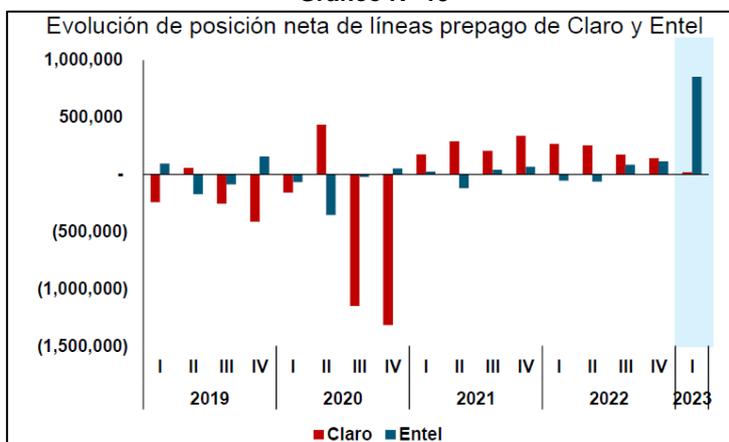
Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

(Ixiii) 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

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>

permitiendo así mejorar su posición neta incluso desde mucho antes del período de la presunta conducta infractora.

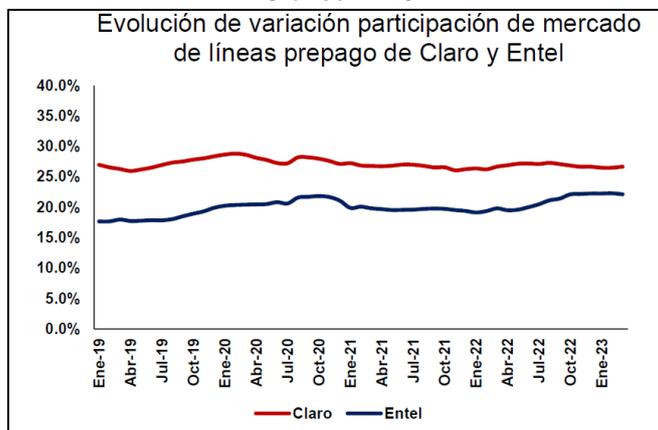
Gráfico N° 19



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

(Ixiv) Por otro lado, sería posible observar que la participación de mercado de líneas móviles prepago de los otros competidores no se habría visto afectada, sino que incluso sería posible observar un incremento en la participación de Entel, lo cual reflejaría que no habría existido alguna conducta desleal que haya generado una disrupción en la dinámica competitiva del sector.

Gráfico N° 20



Fuente : Escrito N° 5 (registro SISDOC 39469-2023/MPV), del 14 de agosto de 2023, remitido por Viettel.

(Ixv) Finalmente, en cuanto a la portabilidad móvil prepago, la ST-CCO habría verificado que ambas empresas habrían tenido resultados positivos, siendo que Viettel –incluso en el período de la presunta conducta desleal– habría mostrado una pérdida en su posición neta de portabilidad neta.

(Ixvi) En ese sentido, el desempeño comercial de los demás competidores permitiría demostrar que Viettel no habría incurrido en una conducta desleal que habría generado efectos negativos en el mercado. Así, la afectación alegada por Telefónica parecería ser producto de sus propias decisiones en el mercado, y no a una inexistente conducta desleal por parte de Viettel.

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

IV.2.2. Argumentos expuestos por Viettel en sus escritos N° 11, 12 y 13, presentados con fechas 15 y 22 de noviembre y 15 de diciembre de 2023, respectivamente

178. Mediante los escritos N° 11 (registro SISDOC 58701-2023/MPV), 12 (registro SISDOC 60272-2023/MPV) y 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV), recibidos el 15 y 22 de noviembre y 15 de diciembre de 2023, respectivamente, con ocasión del requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00278-STCCO/2023, Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

- (i) El requerimiento de la carta C. 00278-STCCO/2023 estaría dirigido a verificar que las medidas de Viettel sean equiparables a las que habría adoptado Telefónica, en su calidad de denunciante. Al respecto, llamaría la atención que la ST-CCO no habría efectuado un requerimiento similar a Telefónica, sobre todo si la premisa para el inicio del presente procedimiento habría sido que la denunciante se encuentra en una desventaja anticompetitiva respecto de Viettel por haber adoptado medidas que ésta última no habría realizado.
- (ii) El alcance y nivel de detalle del requerimiento diferiría notoriamente de la descripción en sus escritos que habría realizado Telefónica de las medidas que – presuntamente– habría implementado, y que, según refiere, la diferenciarían del resto de operadoras que estarían desarrollando estrategias desleales.
- (iii) Al respecto, visto el detalle de la información presentada por Telefónica, se advertiría que las medidas *ex ante* referidas al enrolamiento de vendedores no representarían más que el cumplimiento de la obligación de validación biométrica prevista en el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso; pues posibilitarían únicamente la corroboración de la identidad de los vendedores con información nominal y biométrica del RENIEC. Así, Telefónica no habría implementado ningún tipo de medida preventiva en su aplicativo para restringir la posibilidad de contratación de líneas en la vía pública de forma directa; y la ST-CCO no le habría requerido evidencia alguna de las modificaciones mencionadas.
- (iv) De otro lado, en relación con las medidas *ex post*, si bien Telefónica habría señalado que habría realizado acciones de monitoreo de campo, sin precisar si tiene un protocolo unificado para la detección de ventas ambulatorias ni para la detección y/o baja de vendedores, no habiendo sido exigido por la ST-CCO que la denunciante presente evidencia que acredite dicha adopción.
- (v) Si bien Viettel habría adoptado medidas preventivas dirigidas a reforzar las medidas de seguridad implementadas con ocasión de la Norma de las Condiciones de Uso, a fin de evitar que los vendedores y/o distribuidores realicen ventas ambulatorias, ello no implicaría que se le deba aplicar un estándar mayor al de sus obligaciones regulatorias y, menos aún, mayor que el aplicado a Telefónica.
- (vi) Así, la adopción por parte de Viettel de medidas *ex ante* no se tratarían de medidas solamente orientadas a “reparar” situaciones de venta irregulares, sino que también tendrían como finalidad evitar que ellas sucedan.

La reducción de la distancia máxima para el uso de “Bitel Ventas”

- (vii) El equipo técnico de Viettel habría ajustado los parámetros del aplicativo “*Bitel Ventas*” para evitar que sea utilizado en la vía pública, así la aplicación contaría – según Viettel– con una programación que limita su uso fuera de un rango de distancia desde el punto de venta correspondiente, es decir, tendría configurada una restricción para que la contratación de los servicios públicos móviles se realice en un rango de distancia respecto de una ubicación específica definida por cada punto de venta y/o distribuidor, que representaría la localización de todos los puntos de venta propios y de distribuidores autorizados, según constaría en los contratos de distribución suscritos entre Viettel y sus distribuidores; así como la información recopilada directamente por las sucursales de la empresa operadora a nivel nacional.
- (viii) En ese contexto, el sistema del aplicativo “*Bitel Ventas*” requeriría que el agente o vendedor active la función de localización o GPS de su dispositivo móvil para hacer uso del aplicativo; caso contrario, no se le permitiría realizar la contratación de servicios públicos móviles.
- (ix) Una vez comprobada la activación de dicha funcionalidad de GPS (en inglés, *Global Positioning System*) o localización en el terminal móvil; el sistema comprobará la distancia entre la ubicación actual del agente y la ubicación fija de su punto de venta, verificando si se encuentra dentro del rango de distancia máximo permitido. De ser así, la aplicación permitiría continuar con el proceso de contratación; caso contrario, si se excede la distancia máxima, el sistema no permitirá continuar con el proceso de contratación y mostrará un error en la pantalla.
- (x) Viettel precisó que el aplicativo “*Bitel Ventas*” ya contaba con una restricción de distancia máxima desde el año 2020; sin embargo, por ocasión de su compromiso con la seguridad ciudadana y de sus usuarios, la empresa operadora habría reducido dicho rango a una distancia máxima de 10 metros, restricción que se encontraría operativa desde el 30 de junio de 2023. Así, esta medida impediría el uso de la aplicación sin GPS y fuera del rango de distancia máxima de 10 metros desde la locación del punto de venta lo que previene que los vendedores puedan realizar contrataciones de servicios en la vía pública, tal como se corroboraría con la grabación de vídeo de julio de 2023 ofrecida por la empresa investigada, así como con las acciones de fiscalización realizadas por la DFI.

La inhabilitación de permisos para modificar la ubicación de puntos de venta

- (xi) Otra medida preventiva adoptada por Viettel para el uso de su aplicativo “*Bitel Ventas*” sería la inhabilitación de los permisos de las sucursales para modificar la ubicación de los puntos de venta, ya que antes de esta modificación, los jefes de las sucursales de Viettel habrían contado con permisos para poder realizar modificaciones respecto a la localización geográfica de los puntos de venta.
- (xii) De ese modo, la localización de los puntos de venta quedaría a cargo exclusivamente del área de ventas de la sede central de la empresa operadora, que podrá realizar cambios a solicitud y con una evaluación previa del sustento para dicha modificación, siendo la única instancia habilitada con las opciones para

poder actualizar y/o gestionar la ubicación de los puntos de venta, así como sus respectivas coordenadas.

- (xiii) En ese sentido, en la actualidad, ninguna sucursal contaría con permisos para realizar cambios o modificaciones a la ubicación de los puntos de venta, siendo que la administración de sus ubicaciones y sus coordenadas recaería exclusivamente en el área de ventas de la oficina central de Viettel.

La realización de auditorías a locaciones fijas

- (xiv) A fin de verificar que los distribuidores y vendedores no se encuentren utilizando la aplicación “*Bitel Ventas*” para realizar contrataciones en la vía pública sin los adecuados mecanismos de seguridad (bajo sanción de bloqueo y otras medidas), Viettel habría implementado auditorías de cumplimiento normativo con alcance nacional.
- (xv) La realización de las mencionadas auditorías formaría parte de las iniciativas de la empresa para que su área comercial y legal ejerzan un mayor control sobre las actividades de los distribuidores y vendedores de todas las sucursales de Viettel, a nivel nacional, y con ello se puedan prevenir las contrataciones de servicios en la vía pública.
- (xvi) En ese marco, Viettel habría propuesto la realización de auditorías a los establecimientos de los distribuidores a nivel nacional acompañadas de un reporte sobre las prácticas de los vendedores o distribuidores que no se ajusten al marco legal o a estos lineamientos, con la aplicación de penalidades y el inicio de las acciones legales correspondientes.
- (xvii) Así, en setiembre de 2023, el Departamento de *Customer Care* de Viettel habría iniciado un plan piloto de implementación de las auditorías en la sucursal de la región Piura, a fin de verificar que los distribuidores cumplan lo dispuesto en sus contratos y en las directivas de Viettel como, por ejemplo, que los vendedores cumplan con efectuar las contrataciones en la ubicación asignada como locación fija, siendo que habría verificado su cumplimiento en las veintiún (21) locaciones visitadas.
- (xviii) En octubre de 2023, el Directorio de Viettel habría ordenado ampliar el programa de auditorías mensuales para que las visitas sean realizadas a nivel nacional, las cuales serían recurrentes a cargo del auditor comercial.
- (xix) En ese sentido, Viettel habría implementado un procedimiento de revisión de locaciones fijas consistente en, principalmente, verificar que los vendedores cumplan con utilizar la aplicación “*Bitel Ventas*” para efectuar contrataciones de servicios dentro de la ubicación que les corresponde. Así, este procedimiento implicaría las siguientes acciones y áreas:
- **Auditor Comercial:** encargado de realizar auditorías de las Locaciones Fijas de acuerdo con cronograma de visitas mensual. Envía sus evaluaciones y otorga feedback a los vendedores sobre el protocolo de contratación de servicios de telefonía móvil en sus establecimientos.

- Control de procesos: encargados de enviar el cronograma mensual de visitas, revisar los reportes enviados por los auditores y elaborar un reporte de resultados de las evaluaciones.
 - Departamento de Ventas: en base a los resultados de las evaluaciones, ejecuta bloqueos de usuarios y sanciones.
- (xx) Si el auditor verifica que los distribuidores y vendedores cumplen lo establecido en sus contratos y en los lineamientos de Viettel, enviaría comentarios y fotografías indicando dicha situación; de lo contrario, procedería a alertar esta situación adjuntando notas, fotografías y otras evidencias de la visita.
- (xxi) Los resultados de las visitas efectuadas a nivel nacional aplicando este procedimiento permitieron advertir que, en todas las locaciones que pudieron ser auditadas (más del 60% del total), los vendedores habrían cumplido con mantenerse ubicados en la locación asignada para utilizar la aplicación “*Bitel Ventas*” y contratar servicios.

Aplicación de régimen de penalidades por incumplimientos regulatorios a distribuidores

- (xxii) Al respecto, Viettel en sus contratos suscritos con sus distribuidores autorizados tendrían implementada una serie de obligaciones relacionadas con la adecuación de las ventas a las condiciones determinadas por Viettel –acorde a sus políticas comerciales y a la normativa vigente sobre prestación de servicios públicos de telecomunicaciones- y cuyo incumplimiento acarrea la imposición de penalidades u otras medidas de sanción.
- (xxiii) Así, los distribuidores estarían obligados a observar las condiciones para la comercialización de servicios, entre ellas, las restricciones territoriales establecidas en el propio contrato y otras directivas o lineamientos expedidos por Viettel.
- (xxiv) Así, Viettel habría consignado una sección específica de penalidades aplicables a las ventas irregulares, como –por ejemplo– en caso no se realice la verificación de la identidad de los contratantes; siendo que –inclusive– se habría previsto la posibilidad de aplicación de resolución contractual.

Lineamientos de obligatorio cumplimiento y mensajes de refuerzo para distribuidores

- (xxv) Sobre el particular, Viettel habría emitido consistentemente diversas comunicaciones a los distribuidores a fin de prevenir posibles contrataciones en la vía pública. Ello como parte de las acciones dirigidas a capacitar a sus distribuidores y promover que, en cumplimiento de sus contratos, los distribuidores realicen las supervisiones adecuadas al cumplimiento de las Condiciones de Uso en sus contrataciones de servicios.
- (xxvi) De igual forma, el 30 de mayo de 2023, Viettel habría llevado a cabo una reunión con más de noventa (90) de sus distribuidores autorizados a fin de reforzar la importancia del cumplimiento de las Condiciones de Uso y de los mecanismos de seguridad incluidos en la aplicación “*Bitel Ventas*” por parte de sus vendedores.

- (xxvii) Aunado a ello, Viettel habría procedido a enviar, al menos, cincuenta (50) correos electrónicos dirigidos a doscientos once (211) de sus distribuidores donde les habría reiterado el cumplimiento de las Condiciones de Uso en sus contrataciones de servicios.
- (xxviii) Asimismo, Viettel habría cursado cartas notariales a aproximadamente trescientos (300) socios comerciales a nivel nacional ubicados en regiones como Apurímac, Cajamarca, Lima, Ucayali, Huánuco, Cerro de Pasco, Junín, La Libertad, Piura, Tacna y San Martín señalando que la empresa operadora prohíbe y sanciona las ventas ambulatorias.

Desactivación de códigos

- (xxix) Viettel habría adoptado medidas *ex post*, para lo cual habría realizado una revisión de sus procedimientos de supervisión y sancionadores en curso para identificar a los vendedores que, según información preliminar del Osiptel, podrían estar en riesgo de realizar contrataciones sin tener en cuenta los requisitos establecidos por Viettel. Producto de esta revisión, Viettel habría logrado identificar hasta ciento siete (107) códigos de vendedores que, preliminarmente, pudieron haber estado en situación de haber realizado contrataciones sin las debidas medidas de seguridad, y, de forma preventiva, tomó la decisión de desactivar sus códigos sin los cuales no podrán volver a utilizar la aplicación “*Bitel Ventas*”, así como tampoco realizar contrataciones de servicios.

IV.2.3. Argumentos expuestos por Viettel en sus escritos N° 14, 16 y 18, presentados con fechas 25 de enero y 8 y 19 de febrero de 2024, respectivamente

179. Mediante los escritos N° 14 (registro SISDOC 04944-2024/MPV), 16 (registro SISDOC 08054-2024/MPV) y 18 (registro SISDOC 10122-2024/MPV), recibidos el 25 de enero y 8 y 19 de febrero de 2024, respectivamente, con ocasión del requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00008-STCCO/2024, Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

- (i) A la fecha no se contaría con información concluyente respecto de la realización de ventas ambulatorias que ameriten que Viettel adopte medidas definitivas como el cuestionamiento a las líneas móviles prepago, debido a contrataciones en la vía pública.
- (ii) Los esfuerzos de Viettel se habrían concentrado en un enfoque preventivo dirigido a evitar que se utilice el aplicativo *Bitel Ventas* sin las debidas medidas de seguridad y orientar a los distribuidores y vendedores sobre el cumplimiento de la normativa sectorial y, con ello, evitar que se realicen contrataciones de servicios en la vía pública, a través de acciones como modificaciones en el aplicativo o realización de auditorías mensuales, e incluso con la implementación de diversos lineamientos y directivas internas dirigidas a vendedores, distribuidores y a todas las áreas de la empresa, con el objetivo de prevenir, frenar e incluso sancionar – en ningún caso, incentivar ni promover– la realización de contrataciones de servicios en la vía pública.
- (iii) En el 2023, se habrían reforzado los lineamientos otorgados a las sucursales de Viettel, con el objetivo de asegurar el correcto registro de los vendedores y que la

contratación de los servicios móviles cumpla la regulación aplicable emitida por el Osiptel.

- (iv) Asimismo, se habría previsto la inclusión de alertas adicionales en el aplicativo *Bitel Ventas* donde se advierta expresamente al agente que no puede realizar contrataciones en la vía pública y las consecuencias de su incumplimiento, siendo que –de no aceptarla– se emitiría otra alerta insistiendo en la necesidad de que sea realizada en la ubicación correspondiente.
- (v) Si bien Viettel habría informado en el marco del presente procedimiento que la restricción por geolocalización estaría vigente desde el año 2020 con un rango de cincuenta (50) metros, es el caso que, por configuración del sistema, la programación interna del aplicativo *Bitel Ventas* no contaría con un historial de versiones y/o configuraciones donde conste la programación de la restricción de distancia en metros que estaba vigente al año 2020 y/o anteriores a la programación actual.
- (vi) Con relación a las auditorías realizadas por las sucursales de Viettel a nivel nacional, estas recopilarían documentación que acredite que los vendedores asignados a cada punto de venta cumplan con realizar las contrataciones de los servicios dentro de la ubicación asignada, para posteriormente enviar la evidencia fotográfica al área de *Customer Care*.
- (vii) Al respecto, si bien dichas auditorías iniciaron en setiembre de 2023 como un plan piloto, desde octubre de 2023 ya vendrían siendo ejecutadas por las sucursales de Viettel de forma periódica a los puntos de venta a nivel nacional, a fin de verificar el cumplimiento de los mencionados lineamientos.
- (viii) Con fecha 30 de mayo de 2023, Viettel habría informado a sus distribuidores sobre los lineamientos que serían aplicables a las contrataciones de servicios de líneas móviles, tal como se corroboraría con la copia de cincuenta (50) correos electrónicos, adjuntados en su escrito N° 14.
- (ix) En relación con el listado de los ciento siete (107) vendedores suspendidos de forma preventiva en el aplicativo “*Bitel Ventas*”, dicha medida recayó sobre vendedores investigados en el marco de un procedimiento sancionador por presunta infracción a la Norma de las Condiciones de Uso, con una naturaleza preventiva dirigida a evitar que sigan realizando transacciones. Al respecto, como dicho procedimiento se encuentra en trámite, Viettel no habría determinado aún que dichos vendedores hayan realizado ventas irregulares.
- (x) Asimismo, Viettel adjuntó una copia de un contrato de arrendamiento de locaciones fijas suscrito por Viettel al cual se encontraba asignado uno de los ciento siete (107) vendedores, en el cual podría advertirse que se trata de un contrato de arrendamiento, por el cual Viettel pagaría una contraprestación para la ubicación de un punto de venta en un establecimiento comercial. Es decir, Viettel mantendría la relación comercial directa con los vendedores y no el titular del establecimiento del punto de venta.
- (xi) Si bien en el marco del presente procedimiento, Viettel habría señalado que se celebró una reunión el 30 de mayo de 2023, por medio de la plataforma *Microsoft Teams*, es el caso que no podría recabar información técnica sobre el particular.

Sin perjuicio de ello, los puntos de la reunión habrían sido reafirmados a sus distribuidores el mismo día mediante los correos que incluían el comunicado anterior.

- (xii) Con relación a las comisiones y/o bonos, Viettel indicó que, de acuerdo con sus políticas, todos los distribuidores autorizados del Formato 1 de su escrito N° 13 podrían acceder a diversos bonos cuya premisa o condición sería que la línea móvil activada sea línea móvil o por portabilidad, realice una recarga. Es el caso que las comisiones por líneas móviles prepago no establecen ningún tipo de requisito que busque incentivar a que sus distribuidores realicen ventas ambulatorias y/o irregulares, sino que están orientadas a promover –de forma objetiva– activaciones y recargas de los servicios prepago sin premiar conductas contrarias a la normativa sectorial.
- (xiii) Con relación a los bonos autoliquidables, **CONFIDENCIAL**
[Redacted text]
- (xiv) **CONFIDENCIAL**
[Redacted text]
- (xv) En ese orden de ideas, los distribuidores y/o vendedores de Viettel podrían realizar el retiro de las comisiones y/o bonos otorgados por la empresa operadora **CONFIDENCIAL**. Por su parte, los montos autoliquidables [Redacted text]
- (xvi) Sin perjuicio de la información remitida, Viettel sostuvo que la absolución de los requerimientos de la ST-CCO supondría un costo significativo, en tanto los esfuerzos desplegados en recolectar y procesar información habrían desviado recursos de las áreas involucradas. Además, se advertiría una falta de motivación y vinculación de los requerimientos efectuados a Viettel a lo largo del procedimiento con los hechos materia de investigación, situación que se habría extralimitado en el presente caso.
- (xvii) Así, no solo existiría una inobservancia al principio de presunción de veracidad por parte de la ST-CCO al requerir pruebas adicionales para sustentar la medida de restricción por geolocalización o fotografías que acrediten la celebración de la reunión, que ya habrían sido acreditadas en el procedimiento, sino también por una desconexión entre la información solicitada y la conducta investigada.

(xviii) Los requerimientos de información a lo largo del procedimiento no explicarían de qué manera y cómo serían necesarias para la acreditación de la imputación. Además, se estaría buscando generar prueba de cargo a partir de la información entregada para el presente procedimiento sancionador u otros procedimientos, sin que se le otorgue a Viettel la posibilidad de ejercer su derecho de defensa, lo cual constituiría infracción a la prohibición de autoincriminación prevista en el artículo 180 del 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.

IV.2.4. Argumentos expuestos por Viettel en su escrito N° 15, presentado con fecha 5 de febrero de 2024

180. Mediante el escrito N° 15 (registro SISDOC 06776-2024/MPV), recibido el 5 de febrero de 2024, Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

- (i) Telefónica habría solicitado a la ST-CCO una reunión de trabajo, a fin de exponer mayores alcances sobre los diferentes aspectos desarrollados en su denuncia, la cual habría sido concedida por la ST-CCO para el 11 de mayo de 2023.
- (ii) La reunión y su contenido formarían parte de las actuaciones probatorias de la ST-CCO que sustentarían la imputación efectuada en contra de Viettel, pues en esa reunión se habría tratado sobre la denuncia presentada por Telefónica.
- (iii) Así, en atención al principio del debido procedimiento, Viettel debería poder acceder a dicha información, a fin de ejercer adecuadamente su derecho de defensa, no obstante, desde el inicio del procedimiento y a la fecha de su escrito, no habría podido acceder a la grabación de dicha reunión, cuyo contenido podría ser relevante para ejercer el mencionado derecho.
- (iv) Viettel habría presentado descargos a la imputación, sin haber podido tener acceso a toda la información que la ST-CCO habría analizado y evaluado para iniciar este procedimiento en su contra.

IV.2.5. Argumentos expuestos por Viettel en sus escritos N° 19 y 20, presentados con fechas 14 y 21 de marzo de 2024, respectivamente

181. Mediante los escritos N° 19 (registro SISDOC 16043-2024/MPV) y 20 (registro SISDOC 17811-2024/MPV), recibidos el 14 y 21 de marzo de 2024, respectivamente, con ocasión del requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024, Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

- (i) Los requerimientos de información no habrían detallado de qué forma serían pertinentes para la acreditación de las conductas imputadas, la información de los vendedores que habrían intervenido en la contratación de las setenta y seis (76) y catorce (14) líneas móviles indicadas en ambos requerimientos, respectivamente. Es decir, no habrían sido precisos en indicar la pertinencia de la información específica solicitada ni su motivación, lo que no permitiría a Viettel conocer la pertinencia de esta información para una investigación por prácticas de competencia desleal.

- (ii) Al respecto, por el nivel de amplitud e imprecisión del requerimiento, Viettel no estaría –a la fecha– en capacidad de determinar si dichas actuaciones limitarían su derecho a actuar pruebas, teniendo en cuenta que los requerimientos de información de la autoridad instructora deberían ser proporcionales y atender la materia específica que permita al administrado responderlo adecuadamente sin afectar su derecho de defensa.

IV.2.6. Argumentos expuestos por Viettel en su escrito N° 21, presentado con fecha 7 de abril de 2024

182. Mediante el escrito N° 21 (registro SISDOC 21157-2024/MPV), Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

- (i) La ST-CCO habría realizado requerimientos de información enfocados –principalmente– en las medidas adoptadas por Viettel para controlar la venta en la vía pública que –según indica la autoridad– serían equiparables a las implementadas por Telefónica. En otros términos, los requerimientos de la ST-CCO habrían sido efectuados para verificar si las medidas adoptadas por Viettel serían equiparables a las medidas que –supuestamente– habría ejecutado Telefónica para controlar la venta ambulatoria.
- (ii) La hipótesis de la ST-CCO presumiría lo siguiente: (a) que dentro del expediente se contaría con plena información respecto de las medidas adoptadas por Telefónica, y, (b) las medidas adoptadas por Telefónica serían adecuadas y suficientes para evitar la contratación de líneas en la vía pública, en contraste con las medidas adoptadas por Viettel, siendo que –a criterio de la empresa investigada– ninguna de ellas sería cierta.
- (iii) La conducta imputada supondría que Telefónica habría incurrido en costos que no habrían sido asumidos por Viettel, lo que le habría generado una ventaja ilícita en perjuicio de la denunciante.
- (iv) Por tanto, dado que sobre la precitada premisa descansaría el caso iniciado por la ST-CCO, habría resultado fundamental que –en paralelo– la ST-CCO pudiese acreditar que Telefónica cumplió plenamente con lo que afirmó al momento de interponer su denuncia, esto es, que dicha empresa habría incurrido en costos adicionales a los que Viettel no habría incurrido para la adopción de medidas que tuvieron como finalidad y efecto desincentivar la venta en la vía pública.
- (v) Es decir, no existiría materialidad para la configuración de la estrategia desleal pues el supuesto de hecho de la presente investigación sería que la presunta conducta desleal de Viettel habría perjudicado a Telefónica en su calidad de competidor en el mercado.
- (vi) De este modo, si la ST-CCO no lograría probar que Telefónica incurrió en costos y medidas sustancialmente distintas a las adoptadas por sus competidores para evitar la venta de líneas en la vía pública, no podría acreditarse la práctica de competencia desleal denunciada. No existiría evidencia de que Telefónica hubiese incurrido en costos o adoptado medidas sustancialmente distintas a las de Viettel para dar cumplimiento a la Norma de las Condiciones de Uso y que por ello no habría sufrido ningún perjuicio en su posición en el mercado.

- (vii) Incluso, los requerimientos de información formulados por la ST-CCO no habrían sido conducentes a la probanza de una práctica de competencia desleal, sino que habrían estado enfocados en aspectos relativos al cumplimiento de los requisitos establecidos por las Condiciones de Uso, siendo que las políticas de bonos e incentivos vendrían siendo aplicadas de forma consistente durante muchos años.
- (viii) Sin perjuicio de ello, los requerimientos formulados a Telefónica sobre las medidas adoptadas y costos asumidos que configurarían la supuesta desventaja necesaria no habrían sido proporcionales respecto de los formulados por Viettel, siendo que el tratamiento a las empresas y el distinto volumen de información solicitado podría tener implicancias en el estándar de evaluación de la presunta práctica desleal imputada a Viettel.
- (ix) Así, existiría una clara diferencia entre el nivel de información y especificidad solicitado a Telefónica y Viettel, siendo que en el marco de una denuncia cuyo sustento sobre la existencia de un daño se basa en que Telefónica supuestamente habría adoptado medidas cuyos costos no habrían sido incurridos por el denunciado, correspondería que el estándar de prueba para su acreditación sea igual o similar en ambos casos, lo cual –según Viettel– no habría ocurrido en el presente caso.
- (x) La premisa para que se configure una conducta desleal consistiría en que la ST-CCO acredite que Telefónica incurrió en costos adicionales en los que Viettel no habría incurrido para adoptar medidas que Viettel no habría adoptado (ventaja ilícita) con la finalidad y efecto de desincentivar la venta en la vía pública.
- (xi) La ST-CCO y Telefónica deberían haber acreditado no sólo la existencia de las medidas, sino que además éstas hubieran significado a la denunciante costos adicionales que no habrían sido asumidos por Viettel ni otros operadores. Por tanto, si la ST-CCO no logra acreditar la existencia de una desventaja ilícita de Telefónica (traducida en costos adicionales no incurridas por sus competidores), entonces no podría existir una conducta desleal.
- (xii) Ninguna de las medidas adoptadas por Telefónica respecto de su aplicativo de ventas constituiría una medida adicional a las obligaciones regulatorias de Telefónica establecidas en la Norma de las Condiciones de Uso, pues la verificación biométrica de cliente y vendedor ya se encuentra regulada para todas las empresas operadoras según dicha norma. Por tanto, tales medidas no le habrían significado costos adicionales no asumidos por otros operadores.
- (xiii) A diferencia de la rigurosidad probatoria aplicada a Viettel, la ST-CCO no habría incidido en formular repreguntas o precisiones a la información remitida por Telefónica sobre el proceso de enrolamiento de vendedores que no sería más que el paso previo para la verificación biométrica, o por las comunicaciones que acreditarían el bloqueo de vendedores por venta ambulatoria en donde sólo un (1) correo haría referencia al bloqueo de vendedores ambulantes, pues el resto de bloqueos no indica el motivo.
- (xiv) Las cartas dirigidas a entidades no constituirían medidas efectivas contra la contratación ambulatoria, pues no serían directas, ni estarían dirigidas a quienes realizan la práctica. Por su parte, si bien la publicidad podría tener efecto

disuasivo, su efectividad y medición sería compleja, siendo que una pieza publicitaria dirigida a usuarios tendría un efecto mínimo o nulo en su conducta, sobre todo, si es que se advierte que los vendedores de Telefónica seguirían ofreciendo la contratación de sus servicios móviles.

- (xv) En efecto, como lo habría manifestado el jefe de la Oficina Regional de Lambayeque del Osiptel, Luis Zambrano, en el marco de una investigación penal preventiva relacionada con las ventas ambulatorias, en las fiscalizaciones realizadas el 31 de enero de 2023, se habría advertido la venta ambulatoria de chips por parte de Telefónica, aun cuando ya habrían implementado sus medidas de control.
- (xvi) La hipótesis de la ST-CCO para la configuración de una conducta desleal implicaría acreditar que las medidas de Telefónica habrían sido sustancialmente distintas a las adoptadas por Viettel y que le ocasionaron costos que la investigada no asumió. No obstante, dichas premisas no se habrían cumplido, pues las medidas adoptadas por Telefónica no son adicionales sino estrictamente el cumplimiento de obligaciones regulatorias.
- (xvii) Así, sin medidas ni costos adicionales de Telefónica no habría desventaja, y sin desventaja no habría daño concurrente ilícito, el cual sería requisito para la configuración de una conducta desleal.
- (xviii) Por tanto, no existiría desventaja ilícita y, por tanto, no se habría configurado una conducta desleal por parte de Viettel, al no haberse acreditado la existencia de costos adicionales que –efectivamente– hayan sido dirigidos a frenar las ventas ambulatorias por parte de Telefónica.

IV.2.7. Argumentos expuestos por Viettel en su escrito N° 22, presentado con fecha 15 de abril de 2024

183. Mediante el escrito N° 22 (registro SISDOC 23232-2024/MPV), Viettel expuso los siguientes argumentos adicionales vinculados con el objeto del presente procedimiento:

Respecto de que la investigación debe ser archivada: Viettel no habría desarrollado la estrategia desleal imputada

- (i) Viettel habría sido obligada a defenderse de una medida cautelar que habría buscado paralizar su actividad comercial y respecto de imputaciones que, en algunos casos, serían mera duplicación de investigaciones que ya se vendrían realizando en la vía regulatoria y en otros se trataría de conductas connaturales a la actividad comercial (pago de incentivos, comisiones y cláusulas de limitación de responsabilidad con los distribuidores).
- (ii) Dado que la imputación formulada contra su empresa versaría sobre el desarrollo de una estrategia desleal que le generara una ventaja anticompetitiva en el mercado respecto de Telefónica, a criterio de Viettel, la ST-CCO debería haber probado que las conductas o estrategias individuales habrían sido efectivamente realizadas por la investigada, y, a su vez, que estaban vinculadas de tal forma que habrían posibilitado el desarrollo de una estrategia desleal.

- (iii) Así, la ST-CCO tendría que haber probado que, desde la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso, Viettel habría desplegado una estrategia desleal que perjudicó la posición competitiva de Telefónica, al diseñar de forma consciente y deliberada un sistema para omitir medidas de seguridad y trasladar costos a los distribuidores para así dejar de asumir costos de cumplimiento de la regulación que Telefónica sí asumió. Y finalmente, le correspondía probar que, como consecuencia del desarrollo de esta presunta conducta desleal, Viettel obtuvo una ventaja en el mercado mejorando su posición competitiva.
- (iv) Según la situación del mercado de telefonía prepago en el año 2023, se evidenciaría que la empresa no se habría beneficiado de una supuesta conducta desleal, puesto que no habría tenido ningún efecto en el mercado para Viettel, e –incluso– al igual que Telefónica, la posición neta de Viettel habría tendido a la baja.
- (v) Así también, el TSC habría concluido –con ocasión de su recurso de apelación contra la medida cautelar ordenada por el CCP– que ninguno de los medios probatorios aportados por Telefónica y la ST-CCO eran indicios de la existencia de una conducta desleal por parte de Viettel, ni siquiera a nivel de verosimilitud, por lo que no lo habría mucho menos para sancionar.
- (vi) Sobre el particular, dicha instancia habría indicado que, de la evidencia presentada, no se acreditaba la existencia de una **intencionalidad** por parte de la empresa operadora **ni un factor de conexión entre las conductas imputadas** y una supuesta estrategia desleal.
- (vii) Así, el TSC habría señalado que, para acreditar el desarrollo de una conducta desleal en perjuicio de Telefónica, correspondía a la ST-CCO probar que el comportamiento de Viettel en relación con la implementación de las Condiciones de Uso fue significativamente diferenciado respecto del de Telefónica, pues ese es justamente el elemento que probaría la desventaja de Telefónica respecto de Viettel.
- (viii) De ese modo, para continuar con el procedimiento, la ST-CCO debería haber acreditado que las conductas investigadas configuraban una estrategia desleal que respondía a una intencionalidad común y que tenían un factor de conexión que vinculaba hechos supuestamente aislados como relacionados entre sí. No obstante, la ST-CCO no habría cumplido con producir evidencia distinta que pudiese acreditar la comisión de un acto de competencia desleal y más aún, la realización de una estrategia desleal que tiene un factor de conexión común.
- (ix) Si en algunos casos se produjeron omisiones o errores en la contratación de líneas móviles, esto habría sido parte del proceso de adaptación (tecnológico, de sistemas y de capacitación de personal) que habría requerido Viettel para progresivamente adaptarse al incremento de exigencias regulatorias por parte del Osiptel, situación que habrían enfrentado todas las empresas de telefonía móvil –incluyendo a Telefónica– y que nada tendría que ver con una conducta desleal. Así, dado que ya está ejerciendo su defensa en la vía regulatoria, no podría ser obligada a defenderse por los mismos hechos en un fuero diferente, sin que exista indicio alguno de actos de competencia desleal distintos a los hechos ya investigados.

- (x) Sobre la política de bonos o incentivos, la premisa de este caso sería que Viettel habría diseñado un sistema de bonos y comisiones que buscaba incentivar la venta en la vía pública, ello supondría acreditar que Viettel modificó en el tiempo sus políticas en esta materia para premiar de forma especial a quienes realizaban estas ventas o generar incentivos para que las mismas se realicen. Ello no podría ser probado por el simple hecho –a criterio de Viettel– de que la empresa operadora, desde su entrada al mercado, no habría modificado de forma sustancial sus políticas de bonos y comisiones.
- (xi) De otro lado, correspondía a la ST-CCO probar que Telefónica quedó en una situación de desventaja anticompetitiva respecto de Viettel, debido a que una vez que entraron en vigencia la Norma de las Condiciones de Uso, esta empresa habría adoptado medidas e incurrido en costos que Viettel habría ahorrado en forma deliberada. Esto no habría sido probado, sino que –por el contrario– la supuesta afectada por la conducta no habría hecho nada significativamente diferente a Viettel, pues ambas empresas habrían adoptado medidas similares para prevenir la venta ambulatória.

Sobre que no habría prueba de las conductas que conformarían la supuesta estrategia ilegal de Viettel

- (xii) Según Viettel, para la ST-CCO, las supuestas tres (3) estrategias se encontrarían interconectadas entre sí: los incentivos y beneficios propuestos por Viettel –segunda estrategia– estarían promoviendo que los vendedores y distribuidores contraten en la vía pública, lo cual sólo sería posible mediante el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” donde no se habrían configurado los mecanismos de seguridad suficientes (primera estrategia), y Viettel se estaría beneficiando al promover estas prácticas sin asumir los costos regulatorios de las posibles infracciones, al establecer las cláusulas de limitación de responsabilidad (tercera estrategia).
- (xiii) Al respecto, la ST-CCO no habría logrado acreditar que Viettel habría desarrollado o implementado alguna de las mencionadas estrategias con la intención de incumplir la Norma de las Condiciones de Uso.
- (xiv) Incluso, en el supuesto negado que se verificara la existencia de las estrategias de forma individual, la ST-CCO no habría logrado acreditar el factor de conexidad como parte de la ejecución de la supuesta conducta desleal, siendo que, no habría acreditado cómo es que temporalmente coincidiría la ejecución de las estrategias con la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso en enero de 2023, pues las acciones comerciales habrían sido implementadas por Viettel en meses y años diferentes.

Sobre la supuesta omisión de las medidas de seguridad en la app “*Bitel Ventas*”

- (xv) La ST-CCO habría buscado sustentar la existencia de una omisión deliberada de los mecanismos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*” en dos (2) ventas ambulatorias, en las cuales –según Viettel– se evidenciaría que cuenta con los sistemas de seguridad y verificación exigidos por la norma (verificación biométrica), lo cual habría sido corroborado por la DFI en sus acciones de fiscalización.

- (xvi) Al respecto, el propósito del lanzamiento del aplicativo *Bitel Ventas* no habría sido, en ningún momento, implementar un método para eludir las normas de comercialización de servicios móviles. Más bien se trataría de un aplicativo pensado para la gestión comercial en puntos de venta que se adecúan a la realidad del país, que no tienen necesariamente las facilidades de conexión eléctrica o recursos para tener disponible una computadora en la que pueda utilizarse un programa de escritorio. Es decir, se trata de un aplicativo de ventas pensado para permitir acercar los servicios de Viettel al consumidor a nivel nacional.
- (xvii) El aplicativo sería un mecanismo utilizado en el modelo de negocio de todas las empresas móviles, incluyendo a Telefónica, sin que exista ningún indicio para presumir que el mismo permitiera o facilitara una actividad prohibida por el marco legal.
- (xviii) El proceso de adaptación gradual a las nuevas exigencias de las modificaciones de la Norma de las Condiciones de Uso naturalmente generaría que, en algunos casos, las medidas adoptadas no sean totalmente efectivas por encontrarse en procesos de mejora continua, más aún, considerando el volumen de contrataciones que realizan todas las operadoras a nivel nacional. Esta es una problemática de todas las operadoras y que no es ajena ni siquiera a Telefónica que, como se ha evidenciado, habría realizado contrataciones ambulatorias y, por tanto, no habría adoptado medidas tan efectivas para prevenir este tipo de práctica.
- (xix) La propia Telefónica habría reconocido que las contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles no se podrían controlar de manera sistemática porque depende de la decisión en un momento determinado de una persona de movilizarse fuera del punto de venta.
- (xx) Así, si bien el sistema de la empresa operadora y las medidas de seguridad que habría adoptado podrían tener errores o desfases, ello no implica que esté incurriendo en una conducta desleal. De ese modo –a criterio de Viettel– el estándar de prueba aplicable a Viettel requeriría que la ST-CCO acredite que exista un factor de conexidad y la intencionalidad de querer deliberadamente incumplir con los mecanismos de seguridad para incentivar las ventas ambulatorias en sus vendedores y distribuidores.
- (xxi) En ese contexto, una muestra de que la empresa operadora no tendría la intención ni ha decidido deliberadamente omitir los mecanismos de seguridad es la implementación voluntaria de medidas adicionales dirigidas a prevenir este tipo de contrataciones: la reducción de la distancia máxima para el uso de “*Bitel Ventas*” por parte de los vendedores a 10 metros, lo cual habría sido verificado por el Osiptel y la restricción de permisos para la modificación de la localización de los puntos de venta que, solo puede ser gestionado por la sede central de Viettel.
- (xxii) De esa forma, la sola existencia de eventos que evidenciarían contrataciones efectuadas en la vía pública no refleja una intención o estrategia para incentivar la omisión de mecanismos de seguridad por parte de Viettel; así también, señalo que a lo largo del proceso no se ha aportado ningún medio de prueba que acredite la intención de la empresa operadora de incurrir en una “omisión de mecanismos

de seguridad suficientes” en su aplicación *Bitel Ventas* pues –a su consideración– se habría venido configurando su aplicativo para que cumpla con los requisitos exigidos por la norma y, además, se habría implementado medidas adicionales voluntarias dirigidas a prevenir las contrataciones ambulatorias.

- (xxiii) 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 –además– la denunciante estaría utilizando medios velados para realizar contrataciones a través de vías alternativas a su aplicativo de ventas.

Sobre el sistema de comisiones de Viettel

- (xxiv) Desde el inicio de sus operaciones, Viettel habría implementado una serie de políticas destinadas a incentivar las ventas de sus servicios por agentes o distribuidores, lo cual es una práctica usual y legítima en la industria, y en todas aquellas empresas que cuentan con un modelo de negocio de venta masiva de productos y servicios, como la denunciante.
- (xxv) La política de incentivos de Viettel no otorgaría ningún tipo de bonificación por realizar activaciones en vía pública ni por el uso de un medio de activación en particular (*Bitel Ventas*). Por el contrario, el pago de los incentivos se realiza, básicamente, en función del número de activaciones y recargas, criterios objetivos que se han mantenido a todas las políticas de la empresa operadora.
- (xxvi) De igual modo, con relación a la presunta existencia de una diferenciación entre categorías de puntos de venta por parte de Viettel para el otorgamiento de bonificaciones mediante al cual se estarían ofreciendo incentivos dirigidos a “promotores”, los que según Telefónica serían vendedores en la vía pública; la empresa investigada señaló que la distinción entre categorías para el otorgamiento de bonificaciones responde al modelo comercial de los negocios afiliados a los sistemas de comercialización de Viettel. Dependiendo del giro de negocio del establecimiento y el nivel de inversión y riesgo que asuma en el desarrollo de la actividad de comercialización de servicios de Viettel, un establecimiento calificará como “punto de venta”, “promotor” u otros. Así, no existiría la posibilidad de afiliar algún comerciante o persona natural que no esté asociado a establecimiento fijo y con ello quedaría claro que no existe un sistema de incentivos específicamente dirigido a “premiar” las ventas ambulatorias.
- (xxvii) El modelo de negocio de Viettel estaría dirigido al mercado prepago y a localidades con acceso limitado a telefonía y recursos, lo cual exige que la empresa operadora mantenga contacto directo con una gran cantidad de pequeños distribuidores y hasta con los mismos vendedores. De esa forma, sería un contexto distinto al de Telefónica que por sus años en el mercado y nivel de operaciones puede generar recursos con pocos distribuidores, pero de gran escala. En este sentido, el poseer un esquema comercial distinto al de Telefónica, no implicaría en forma alguna que este incurriendo en una conducta desleal.
- (xxviii) Asimismo, Viettel no habría buscado ni buscaría promover ventas ambulatorias, por el contrario, habría tomado medidas para contrarrestarlas como

comunicados y advertencias a sus socios comerciales. Además, de haber emitido directivas que expresamente establecen que las ventas deben realizarse en el punto de venta, sujeto a sanciones. Adicionalmente, habría adoptado medidas como la realización de auditorías a locaciones fijas y bloqueo preventivo de ciento siete (107) vendedores involucrados en los procedimientos sancionadores regulatorios que, según indicaría la DFI, estarían realizando estas contrataciones de forma ambulatoria.

Sobre los contratos con los distribuidores

- (xxix) Respecto a los contratos suscritos por Viettel con sus distribuidores, no se estaría considerando que la referida cláusula es válida y de uso extendido en la actividad de comercio mayorista, siendo que, a lo largo del presente procedimiento, la ST-CCO no habría aportado evidencia de que la cláusula de limitación de responsabilidad haya sido diseñada a propósito de la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso, 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.
- (xxx) 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 cautelar dictada 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 de la empresa operadora.

Respecto de que la ST-CCO no habría logrado acreditar la existencia de una conducta desleal

- (xxxii) La ST-CCO no habría logrado acreditar la existencia de ninguna de las supuestas tres estrategias que conforman la conducta desleal imputada mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, siendo que no habría tomado en cuenta el estándar establecido por el TSC. De ese modo, no se habría cumplido con producir evidencia distinta que pudiese acreditar la comisión de un acto de competencia desleal y, más aún, la realización de una estrategia desleal que tiene un factor de conexión común.
- (xxxiii) A consideración de Viettel, los requerimientos de información efectuados por la ST-CCO no serían conducentes y no guardarían relación con una denuncia sobre competencia desleal; ya que, se estaría dando forma distinta a presuntos incumplimientos regulatorios para intentar convertirlos en actos de competencia desleal, lo cual supondría un incumplimiento a los Principios del Debido Procedimiento en contra de Viettel.
- (xxxiiii) Así, la ST-CCO habría insistido en solicitar detalles de acciones llevadas a cabo respecto de vendedores o distribuidores que ya serían materia de investigación en la vía regulatoria. Además, el hecho de que existan investigaciones relacionadas a vendedores o distribuidores de Viettel en la vía regulatoria no convierte estos actos en una estrategia desleal, más aún si Telefónica enfrenta múltiples investigaciones en curso.

- (xxxiv) Viettel precisó que la ST-CCO solamente habría utilizado los supuestos incumplimientos en los requisitos de seguridad en la contratación de líneas móviles que ya estarían siendo investigados en otra vía, para sustentar la hipótesis de los actos imputados en el presente procedimiento. Así también, no habría un factor de conexión entre las conductas materia de investigación. Incluso si se asumiese un supuesto que los hechos investigados en la vía regulatoria constituyen en todos los casos incumplimientos de las Condiciones de Uso, los hechos deberían tener una fecha de inicio común (enero de 2023, fecha de entrada de la modificación de las Condiciones de Uso) y haber sido desarrollados de forma simultánea por Viettel para que puedan ser considerados parte de una estrategia desleal.
- (xxxv) Del mismo modo, la empresa no habría modificado desde el inicio de sus operaciones los criterios que rigen su política de bonos y comisiones; y las cláusulas de limitación de responsabilidad, incluso si se trataría de una conducta contraria a la buena fe, fueron incluidas en los contratos con distribuidores inclusive desde agosto de 2016; lo cual no daría lugar a sustento de una hipótesis sobre una estrategia desleal.
- (xxxvi) Es enero de 2023, la fecha en la que pudieron ejecutarse estas acciones porque, de lo contrario, Viettel no estaría desarrollando una conducta distinta a la de Telefónica, quien afirma que desde ese momento adoptó medidas para dar cumplimiento a la Norma de las Condiciones de Uso, mientras que Viettel no lo habría hecho.
- (xxxvii) Lo señalado por Telefónica respecto de que la conducta desleal de Viettel podría haberse iniciado antes de enero de 2023, sería inconsistente con la hipótesis que dio inicio al caso, porque la premisa sería que la desventaja se materializa en las acciones que la denunciante habría adoptado para dar cumplimiento a la regulación y que sus competidores no habrían adoptado a partir del momento en que se emitió la norma.
- (xxxviii) En caso se admitiese el factor temporal, Viettel no habría desarrollado ninguna conducta distinta a la de Telefónica, siendo que ésta empresa habría sido igualmente o más sancionada que Viettel en la vía regulatoria por el incumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso.
- (xxxix) Del mismo modo, la ST-CCO debería haber probado una simultaneidad entre las conductas y el supuesto diseño de la política de bonos y comisiones para los vendedores que incentivaba la contratación en la vía pública, así como respecto de la suscripción de las cláusulas de limitación de responsabilidad.
- (xl) Así, no existiría ni una intencionalidad ni un factor de conexión que permita afirmar que se ha desarrollado una estrategia desleal de promoción activa de las ventas a través del canal ambulatorio. La empresa operadora sostuvo que las conductas cuestionadas son legítimas, independientes una de otra, y completamente ajenas a la entrada en vigencia de las disposiciones de las Condiciones de Uso sobre canales de venta autorizados.

Respecto a que no habría desventaja de Telefónica: Viettel habría tomado las mismas medidas

- (xli) El TSC habría señalado que, para acreditar el desarrollo de una conducta desleal en perjuicio de Telefónica, correspondía a la ST-CCO probar que el comportamiento de Viettel en relación con la implementación de la Norma de las Condiciones de Uso fuera significativamente diferenciado respecto del de Telefónica, pues ese es justamente el elemento que probaría la desventaja de Telefónica respecto de Viettel. Es decir, la ST-CCO –a criterio de Viettel– debía acreditar que Telefónica adoptó medidas e incurrió en costos que Viettel no asumió, lo que determinaría que Viettel obtuvo una ventaja ilícita en el mercado.
- (xlii) De la información presentada por Telefónica, las medidas *ex ante* referidas al enrolamiento de vendedores no representarían más que el cumplimiento de la obligación de validación biométrica prevista en el numeral 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso; pues comprenden la corroboración de la identidad de los vendedores con información nominal y biométrica del RENIEC. Así, Telefónica -a consideración de Viettel- no habría implementado ningún tipo de medida adicional para restringir la posibilidad de contratación de líneas en la vía pública de forma directa, a diferencia de Viettel.
- (xliii) Al igual que Telefónica, Viettel habría efectuado comunicaciones a distribuidores y proveedores, modificaciones a sus aplicativos de ventas para cumplir con la Norma de las Condiciones de Uso, bloqueos a vendedores y haber establecido cláusulas de responsabilidad más exigentes en sus contratos de distribución. Adicionalmente, reiteró que Viettel viene realizando auditorías a sus puntos de ventas e implementó restricciones voluntarias a su aplicativo *Bitel Ventas*.
- (xliv) Asimismo, las medidas adoptadas por Telefónica no serían “adicionales” 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.

V. MARCO JURÍDICO APLICABLE**V.1. Economía social de mercado y libre iniciativa privada**

184. 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 otros¹⁹.

¹⁹**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.”

185. Al respecto, el principio de la libre iniciativa privada prescrito en el artículo 58 de la Constitución, se encuentra directamente vinculado con lo establecido en el inciso 17) del artículo 2 de dicho texto normativo²⁰, el cual establece el derecho fundamental de toda persona natural o jurídica a 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 material²¹.
186. 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 industria²². Nótese que la incorporación de dicho principio 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.
187. Sin perjuicio de lo anterior, tal como lo ha reconocido el máximo intérprete de la Constitución, la iniciativa privada puede desplegarse libremente en tanto no colisione los intereses generales de la comunidad, los cuales se encuentran resguardados por una pluralidad de normas adscritas al ordenamiento jurídico, esto es, la Constitución, los tratados internacionales y las leyes sobre la materia. De otro lado, debe indicarse que 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 particulares²³.
188. En tal sentido, si bien el modelo de economía social de mercado garantiza la libertad de empresa, es también mediante este sistema que el Estado es pasible de regular una serie de disposiciones jurídicas imperativas que tienen como objetivo proteger la libertad de actuación en el mercado de los agentes económicos. Así, este modelo permite concebir 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 para los usuarios.

²⁰ **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”.

²¹ 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

²² **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.”

²³ 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.

189. En esa línea de ideas, el máximo intérprete de la Carta Magna, en la sentencia recaída en el Expediente 00007-2020-PI/TC, sostuvo lo siguiente respecto al rol del Estado con relación a la libre iniciativa privada en la Economía Social de Mercado:

“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).*

190. De la lectura de la cita anterior, se colige que es obligación del Estado generar las condiciones necesarias para el desarrollo libre y competitivo de los agentes económicos en el mercado. El marco institucional y normativo propuesto por el Estado tiene un objetivo, el cual es incentivar y disciplinar a los agentes para que ofrezcan mejores productos a precios competitivos.

191. No obstante, el Tribunal Constitucional reconoce, en la sentencia recaída en el Expediente 00034-2004-PI/TC, que esta libertad puede ser limitada a favor de la protección de 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).*

192. En ese orden de ideas, la libre iniciativa privada puede ser limitada con el propósito de garantizar que todos los agentes involucrados en la transacción se puedan ver beneficiados.

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

193. Los servicios públicos constituyen actividades de prestación que, por la utilidad general que brinda en la sociedad, el Estado reserva su titularidad y, en algunos casos, otorga en concesión a terceros, pero manteniendo una reglamentación que configura y obliga al desarrollo de la actividad.

194. 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 al servicio público en cuestión²⁴.

²⁴

Ver sentencia del 31 de mayo de 2022, recaída en el Expediente N° STC 02151-2018-PA/TC. Asunto: Recurso de agravio constitucional interpuesto por la Asociación de Adjudicatarios y Posesionarios de la Urbanización Los Huertos de La Molina, contra la resolución de fojas 366, de fecha 5 de diciembre de 2017, expedida por la Cuarta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declaró improcedente la demanda de autos.

5. Así, resulta de aplicación a todos ellos lo dispuesto en el artículo 58 de nuestra Constitución Política, el cual establece que bajo el régimen de una economía social de mercado, el Estado actúa principalmente en el área de los servicios públicos, garantizando a los usuarios su acceso y prestación efectiva, continua, suficiente, de calidad y sin discriminación. En ese orden de ideas, le corresponde al Estado garantizar un acceso mínimo a los servicios de agua,

195. En complemento con lo anterior, según el Tribunal Constitucional, las características del servicio público que justifican una protección constitucional son cuatro: la naturaleza esencial para la comunidad, la necesaria continuidad de su prestación en el tiempo, su naturaleza regular y la necesidad de que sea ofrecido en condiciones de igualdad²⁵.
196. Cabe destacar que tales principios generan obligaciones para las empresas prestadoras, confieren potestades al Estado para regular y supervisar la correcta prestación de los servicios públicos con la finalidad de garantizar su acceso a los ciudadanos en atención al carácter esencial de los mismos y otorga derechos a los usuarios para el disfrute de las prestaciones²⁶.
197. Aunado a lo anterior, los principios que rigen la provisión de servicios públicos deben ser leídos de forma conjunta con la protección constitucional de los consumidores y usuarios. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha sostenido que en 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 usuarios²⁷.
198. Así, una limitación a la iniciativa privada de las operadoras de servicios públicos es la protección de los usuarios, pues se trata, no solo de un principio de alcances generales, sino también, un derecho constitucional²⁸. Ante el mencionado derecho constitucional,

energía eléctrica e internet, a todas las personas, particularmente a los más necesitados y a aquellos que viven en situación de extrema pobreza.

²⁵ Ver sentencia del 15 de febrero de 2015, recaída en el Expediente N° STC 00034-2004-PI/TC. Asunto: Demanda de inconstitucionalidad interpuesta por don Luis Nicanor Maraví Arias, en representación de cinco mil ciudadanos, contra los artículos 1°, 2°, 3°, 4° y 5° de la Ley N. 26271.

“40. Ahora bien, para el Tribunal Constitucional, lo sustancial al evaluar la intervención del Estado en materia económica no es sólo identificar las causales habilitantes, sino también evaluar los grados de intensidad de esta intervención.

De esta manera, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad.*
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.*
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad.*
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad”. [EXP. N.° 00034-2004-PI/TC]*

²⁶ Huapaya Tapia, R. (2015). Concepto y Régimen jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Jurídico Peruano. *IUS ET VERITAS*, (55), Pg. 374. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827/15382>

²⁷ 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”.

²⁸ 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.

de acuerdo con el artículo 65, el Estado está obligado a cumplir con dos deberes genéricos: a) garantizar el derecho a la información sobre los bienes que están a disposición del mercado, y b) velar por la salud y seguridad de las personas que estén en las condiciones de consumidores y usuarios²⁹.

199. De acuerdo con lo dispuesto en artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley de las Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC³⁰ (en adelante, el TULO 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.
200. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del TULO de la Ley de Telecomunicaciones³¹, la actividad del sector de telecomunicaciones se caracteriza por la intervención del Estado; estableciéndose en dicha ley que el sector debe desarrollarse en el marco de la libre competencia.
201. Cabe precisar que, en el Perú, el mercado de las telecomunicaciones a través del tiempo ha tenido varios cambios legislativos, eliminándose la presencia del Estado como el único gestor de la prestación del servicio, dando paso así a la inversión privada a través de la suscripción de los contratos de concesión, bajo el régimen de las normas de libre competencia³². En ese sentido, el Estado como titular de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, deberá garantizar a través de sus entidades

"21. Conviene puntualizar que una toma de posición como la descrita se basa en el hecho de que la defensa de los consumidores no es solamente, y como se ha señalado anteriormente, un principio jurídico de alcances generales, sino también un auténtico e inobjetable derecho constitucional. Por ende, cuando se plantean controversias donde se ven afectados los intereses que vinculan a los consumidores o usuarios, existe la necesidad de que el juzgador constitucional pondere las cosas de forma suficientemente integral o acorde con el enfoque que la propia norma constitucional auspicia. El status de consumidores no es el de ser sujetos pasivos de la economía que observan con indiferencia o impotencia el modo como los agentes económicos / desarrollan sus actividades o entran en disputa, sino el de ser destinatarios fundamentales de las relaciones que la sustentan y, por supuesto, de aquellas que la justifican en el marco del Estado social y democrático de derecho. (Cfr. Adolfo Menendez Menendez. "La defensa del consumidor: Un principio general del Derecho". En Estudios sobre la Constitución Española. Homenaje al Profesor Eduardo García de Enterría, T.II, de Civitas, Madrid 1991, págs. 1903 ss.). El ordenamiento, en otras palabras, los privilegia reconociéndoles un catálogo de atributos y una esfera de protección fundamentada en la relevante posición que ocupan.

²⁹ Ver sentencia del 23 de febrero de 2006, recaída en el Expediente 3315-2004-AA/TC. Asunto: Recurso extraordinario interpuesto por la Empresa de Transportes y Turismo Pullman Corona Real S.R.L. contra la sentencia emitida por la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 136, su fecha 3 de mayo de 2005, que declara improcedente la acción de amparo de autos.

"23. De acuerdo con lo establecido por el artículo 65° de la Constitución, el Estado mantiene con los consumidores o usuarios dos obligaciones genéricas, a saber:

- a) *Garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que estén a su disposición en el mercado. Ello implica la consignación de datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles.*
- b) *Vela por la salud y la seguridad de las personas en su condición de consumidoras o usuarias".*

³⁰ **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".

³¹ **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."

³² Zegarra Valdivia, Diego. Introducción al Derecho de las Telecomunicaciones. 2018. PUCP, Fondo Editorial. Pp. 25 – 48.

administrativas la forma de prestación del mismo, materializándose la intervención del Estado mediante la regulación.

V.3. Los alcances de la responsabilidad de las concesionarias en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones

202. La provisión del servicio público de telecomunicaciones le ha sido encargada a las empresas concesionarias por el Estado, a través de los contratos de concesión, de acuerdo a lo previsto en el artículo 10 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones³³.
203. La doctrina ha señalado que una de las características del contrato de concesión es que se trata de un contrato *intuitu personae*, en razón a la relevancia de las características del concesionario para la posterior ejecución del contrato y provisión del servicio público³⁴. Así, lo que se pretende enfatizar con el carácter *intuitu personae*, no es transmitir la idea de que del mismo deriven exclusivamente prestaciones personalísimas, sino, que para la Administración adquiere una especial importancia la parte con la que ella se vincula a través del contrato administrativo.
204. Debido a que la provisión de servicios públicos debe ser garantizado por el Estado, la Administración, al momento de seleccionar al concesionario, realiza una serie de actividades conducentes a verificar que el agente económico está en la capacidad de brindar el servicio bajo las mejores condiciones posibles³⁵. En ese sentido, la operadora debe velar por la correcta provisión del servicio en todas sus etapas, puesto que es por tal motivo que le fue otorgada la concesión.
205. Este carácter personalísimo en los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra plasmado en las disposiciones relativas al régimen de transferencias de títulos habilitantes para la prestación de los referidos servicios, así como el marco de transferencia de las concesiones y asignaciones de espectro radioeléctrico. De acuerdo con el artículo 120³⁶ del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de

³³ **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".

³⁴ Martin Tirado, R. (2021). Las partes del contrato de concesión y la participación de los organismos reguladores en los procesos arbitrales. *Revista Derecho Público Económico*, 2(2). Pg. 146. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.18259/dpe.2022011>

Las características de cada parte contratante es un tema vital importancia en materia del contrato de concesión. Por ello, es necesario que se tome una consideración que, a diferencia de otros sujetos que participan en la contratación estatal, aquí sí resulta relevante conocer *ex ante* y durante la ejecución contractual, con quien se encuentra vinculado el sujeto concedente.

³⁵ García-Trevijano Garnica, E. (2009). La cesión del contrato administrativo y otras figuras afines. *Revista De Derecho Administrativo*, (7), 53-68. Pg. 53. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14013>

En efecto, normalmente la calificación del contrato administrativo como celebrado *intuitu personae* no pretende transmitir la idea de que del mismo deriven exclusivamente prestaciones personalísimas, sino simplemente ponerse el énfasis en una de las características de los contratos administrativos, como es que para la Administración adquiere una especial relevancia la persona que con ella se vincula a través del contrato administrativo. Por imperativo legal, la Administración debe seleccionar adecuadamente al contratista, con el fin de asegurarse de que quien resulte adjudicatario estará en condiciones de cumplir las obligaciones que asume en virtud del contrato administrativo. Si se tiene en cuenta que en este tipo de contrato está ínsito la realización del interés público, la Administración no sólo puede sino que debe cerciorarse de que el contratista goza de la capacidad, solvencia y ausencia de prohibición para contratar necesarias para el cumplimiento de las prestaciones que le incumben.

³⁶ **TUO Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones**

Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, las transferencias totales o parciales de los títulos habilitantes, así como las referidas al espectro radioeléctrico, restringen la libertad de organización del agente económico, en la medida que cualquier transferencia está sujeta a la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

206. 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.
207. Así, la responsabilidad de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones móviles no solo abarca la prestación del servicio sino también incluye el proceso de contratación de los mismos. Esta premisa también ha sido reconocida expresamente en la regulación sectorial, en el artículo 37 del Decreto Supremo N° 007-2019-IN, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 - Decreto Legislativo que crea el registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana³⁷, que dispone que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio público móvil que provean.
208. En esa misma línea, el primer párrafo del numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, de forma independiente al canal o medio de atención o comercialización³⁸.

“Artículo 120.- Las autorizaciones, así como los permisos y licencias de los servicios de telecomunicaciones son intransferibles total o parcialmente, salvo aprobación previa y expresa del Ministerio. Tratándose del servicio de radiodifusión deberá haber transcurrido por lo menos dos (2) años contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la autorización. Aprobada la transferencia, el adquirente asumirá automáticamente todos los derechos y obligaciones derivadas de la autorización.

Las concesiones y las asignaciones de espectro relativas a aquéllas son intransferibles total o parcialmente, salvo aprobación previa y expresa del Ministerio, la cual será formalizada mediante Resolución Viceministerial. La addenda respectiva será suscrita en un plazo de sesenta (60) días hábiles, previa presentación del documento que acredite el acuerdo de transferencia. En caso de incumplimiento del plazo antes mencionado por parte del interesado, la aprobación quedará sin efecto de pleno derecho, sin perjuicio que se expida el acto administrativo correspondiente. Suscrita dicha addenda el adquirente asumirá automáticamente todos los derechos y obligaciones derivadas de la concesión.

La transferencia no podrá ser denegada sin causa justificada. Entiéndase por causa justificada a las señaladas en el artículo 116, a toda situación que pudiera atentar contra lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley y aquellas que señale la Ley, el Reglamento u otra disposición legal.

El incumplimiento de esta norma produce la resolución de pleno derecho del contrato de concesión o deja sin efecto las autorizaciones, permisos y licencias correspondientes. Asimismo, el presente artículo será aplicable a los casos de reorganización societaria, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades, con excepción de la transformación. (...)

³⁷ **Decreto Supremo 007-2019-IN**

“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. (...)

³⁸ **Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso**

“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. (...)

209. Al respecto, dicha disposición –en la actualidad– ha sido reconocida a través de la incorporación del artículo 10 –por disposición del Decreto Legislativo N° 1596– en el Decreto Legislativo N° 1338 - Decreto Legislativo que crea el registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, Ley de RENTESEG), de acuerdo con 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).

210. En efecto, es importante señalar que, si bien es posible de acuerdo con la normativa vigente que la empresa comercialice 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 las Condiciones de Uso.
211. Adicionalmente, es de indicar que, de cara al usuario y a este organismo regulador, es la empresa concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones el agente responsable del cumplimiento de la normativa vigente.
212. De este modo, las empresas concesionarias no pueden invocar la falta de control de la cadena de distribución que ha decidido emplear, sino que debe adoptar las medidas correspondientes para que sus distribuidores y vendedores actúen en el marco del ordenamiento jurídico, en la medida que, como reconoce la legislación vigente, son responsables de todo el proceso de contratación de los servicios.
213. En suma, el otorgamiento de la concesión a un agente económico privado implica que este debe brindar el servicio conforme al régimen jurídico especial de los servicios públicos, siendo responsable directo durante el proceso de contratación y provisión de dichos servicios.

V.4. La normativa sectorial que regula el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles

214. Si bien es cierto que la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se da en un marco de libre competencia, en el que rige la ley de la oferta y la demanda, se reconoce también que el servicio debe ser prestado bajo determinadas condiciones, tales como el acceso igualitario de los ciudadanos, su calidad y precios razonables. Es así como, en este contexto, la Administración no garantiza la correcta prestación del servicio mediante la técnica de la concesión, sino, a través de la reglamentación de la actividad³⁹.
215. Como se mencionó previamente, de acuerdo con el artículo 65 de la Constitución, el Estado garantiza a favor de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran en el

³⁹ Zegarra Valdivia, Diego. Introducción al Derecho de las Telecomunicaciones. 2018. PUCP, Fondo Editorial. Pp. 77 – 78.

mercado. Así, la finalidad de la normativa es nivelar la diferencia que existe entre el usuario y la empresa operadora⁴⁰.

216. A continuación, se desarrollarán los principales aspectos normativos que se encuentran involucrados con la conducta investigada en el presente procedimiento.

V.4.1. La Norma de las Condiciones de Uso

217. La Norma de las Condiciones de Uso constituyen una regulación dirigida a establecer las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y es el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos⁴¹.
218. Sobre el particular, la Resolución 172-2022-CD/OSIPTTEL, que aprueba el actual texto normativo, tuvo como objeto incorporar en un solo texto todas las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso, no incorporándose modificaciones que afecten el sentido o alcance de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales⁴².
219. Al respecto, las Condiciones de Uso regula distintos aspectos de la relación entre los usuarios y las operadoras, tales como los derechos de los abonados y los usuarios (artículos 3 al 9), la información a abonados y usuarios (artículos 10 al 17), la contratación de servicios de telecomunicaciones (artículos 18 al 26), entre otros.
220. La regulación contenida en las Condiciones de Uso es armónica con el objetivo y funciones específicas del Osiptel como regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones. De acuerdo con el Reglamento General del Osiptel, uno de los objetivos generales del regulador es regular, normar, supervisar y fiscalizar las relaciones entre las empresas operadoras con los usuarios, garantizando la calidad y eficiencia en el servicio⁴³.
221. Asimismo, el Reglamento General del Osiptel establece como un objetivo específico del regulador el establecimiento de políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables⁴⁴.

⁴⁰ Zegarra Valdivia, Diego. Introducción al Derecho de las Telecomunicaciones. 2018. PUCP, Fondo Editorial. Pp. 77 – 78.

⁴¹ **Norma de Condiciones de Uso**
"Artículo 1.- Objeto de la Norma
La presente norma establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos."

⁴² Véase el antepenúltimo párrafo del considerando de la Resolución 172-2022-CD/OSIPTTEL.

⁴³ **Reglamento General del Osiptel**
"Artículo 18.- Objetivo general del OSIPTTEL
El OSIPTTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones."

⁴⁴ **Reglamento General del Osiptel**
"Artículo 19.- Objetivos específicos del OSIPTTEL
Dentro del marco del objetivo general, son objetivos específicos del OSIPTTEL:
f) Establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables."

222. En ese orden de ideas, los dispositivos normativos antes citados deben ser interpretados en concordancia con el principio de promoción de la competencia, el cual establece que el Osiptel fomentará las inversiones con un enfoque orientado a la promoción de la libre y leal competencia⁴⁵.
223. En consecuencia, se advierte que el Osiptel busca fomentar la competencia entre las operadoras de servicios públicos móviles, así como ejercer una función tuitiva con relación a sus usuarios. Así, los agentes económicos, al concurrir en este mercado, deben desplegar estrategias comerciales que respeten la leal competencia y la protección al usuario.
224. Por otro lado, con relación a las Condiciones de Uso, cabe destacar que, desde la emisión de la Resolución N° 0116-2003-CD/OSIPTTEL, la cual contenía la primera norma referida a la materia⁴⁶, entre las diversas modificaciones ejecutadas, la que es de principal interés en la presente sección es aquella contenida en la Resolución 072-2022-CD/OSIPTTEL⁴⁷.
225. En razón de ello, a continuación, se desarrollará la motivación detrás de su emisión, así como las principales modificaciones normativas que incluyó. Con relación a su objetivo, el Osiptel ha sostenido que esta ha sido adoptada para 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 servicio⁴⁸.
226. La medida descrita se justifica en que el Osiptel ha detectado 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 la realización de contrataciones de manera ambulatoria en la vía pública que no brindan las medidas de seguridad necesarias⁴⁹.
227. Con relación a la práctica comercial que generaría la afectación, el Osiptel sostiene que las operadoras comercializarían sus servicios en la vía pública, sin ningún tipo de control o supervisión⁵⁰. Es en virtud de dicha problemática que el regulador optó por una “medida más radical como lo es la prohibición efectiva” de la “venta ambulatoria”⁵¹.

⁴⁵ **Reglamento General del Osiptel**

“Artículo 8 .- Principio de Promoción de la Competencia

La actuación del OSIPTTEL se orientará a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.”

⁴⁶ Véase las páginas 4 y 5 del Informe 146-DPRC/2022 elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

⁴⁷ La norma fue publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de abril de 2022

⁴⁸ Véase la página 2 de la Exposición de Motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTTEL.

⁴⁹ Véase la página 1 de la Exposición de motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTTEL.

⁵⁰ Véase la página 5 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.

⁵¹ Véase la página 7 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.



228. Asimismo, en el informe de sustento de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL⁵² se precisó que la referida modificación 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.

229. Entre las distintas medidas incluidas en el referido dispositivo normativo, la que es de interés en la presente sección es aquella contenida en el Artículo 11-D, **actual punto 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso**, que regula la contratación de servicios móviles a través de los distintos canales.

230. Sobre el particular, el citado dispositivo normativo prevé la siguiente regla respecto a los alcances de la responsabilidad de la empresa operadora:

“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.
(...)”.*

231. Dicha disposición también establece como medios autorizados para la contratación del servicio a los centros de atención al cliente, el punto de venta con dirección específica previamente reportado al Osiptel, el canal telefónico, de forma virtual o en la dirección indicada por el solicitante del servicio y, excepcionalmente, en ferias itinerantes. Asimismo, se establecen reglas mínimas respecto a ellos, con el propósito de garantizar un adecuado suministro de información al usuario y se registre de forma adecuada la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones⁵³.

232. El párrafo previo se plasma en el cuerpo normativo de la siguiente forma:

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

(...)

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:

(...)”.

233. Con relación a las medidas dirigidas a mantener un registro correcto de la titularidad de los usuarios, se incluyen reglas, no solo vinculadas con la identificación del contratante, sino también, al personal que participa en el proceso de contratación. Estas tienen como finalidad obtener una mayor trazabilidad de la contratación a través de dichos medios,

⁵² Véase la página 68 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección al Usuario.

⁵³ Véase la página 3 de la Exposición de motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

en la medida que el Osiptel habría detectado que no existe un control estricto sobre su actuación⁵⁴.

234. Es por tal razón que el dispositivo normativo comentado establece lo siguiente:

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

(...)

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.

(...).”

235. Al respecto, cabe destacar que las disposiciones introducidas en el artículo 11-D de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, actual punto 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, no entraron en vigencia al día siguiente de la publicación de la resolución aludida.

236. De acuerdo con la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL⁵⁵, los preceptos del artículo 11-D entrarían en vigencia a cinco meses de su publicación. Sin embargo, mediante el artículo primero de la Resolución 144-2022-CD/OSIPTEL⁵⁶, publicada el 8 de setiembre de 2022, se extendió por cuatro meses el plazo de entrada en vigencia.

237. La Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL fue posteriormente modificada por el artículo primero de la Resolución 001-2023-CD/OSIPTEL⁵⁷, publicada el 8 de enero de 2023,

⁵⁴ Véase la página 3 de la Exposición de motivos de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL.

⁵⁵ **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”.

⁵⁶ **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.”

⁵⁷ **Resolución 001-2023-CD/OSIPTEL**
“Disposiciones Complementarias Finales
Primera.- Vigencia

extendiendo el plazo de entrada de vigencia de otros dispositivos diferentes al artículo 11-D.

238. En ese orden de ideas, los preceptos incluidos en el artículo 11-D, actual numeral 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, **entraron en vigencia el 12 de enero de 2023**, sin perjuicio de que, conforme se advierte en las sucesivas modificaciones, las operadoras podían implementar sus disposiciones de forma previa a su entrada en vigor.
239. En conclusión, la Norma de las Condiciones de Uso contiene un catálogo diverso de derechos y obligaciones que regulan las relaciones jurídicas entre los usuarios y las operadoras. Entre las diversas disposiciones, esta ST-CCO considera útil para la presente investigación determinar cuáles son los canales de contratación autorizados, así como destacar la relevancia de la verificación biométrica del personal que está involucrado en la contratación del servicio.

V.4.2. Decreto Supremo N° 007-2019-IN: Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338

240. Con anterioridad a la normativa antes señalada emitida por el Osiptel, el 5 de enero del 2017 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley de RENTESEG.
241. La Ley de RENTESEG tiene como objetivo la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, con la finalidad de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana y garantizando la contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones⁵⁸.
242. Posteriormente, a través del Decreto Supremo 007-2019-IN, se crea un nuevo reglamento de la Ley de RENTESEG, el cual reemplaza al reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 009-2017-IN⁵⁹. El reglamento en cuestión tiene por objeto

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 final 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".

El artículo 11-D, los numerales 8 y 9 del artículo 67-B, así como los artículos 118 y 119 y el artículo cuarto 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 demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia el 31 de marzo de 2023.

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

58

Ley de RENTESEG

"Artículo 1. Objeto y finalidad

1.1 El presente decreto legislativo tiene por objeto la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, con la finalidad de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana; garantizando la contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones."

59

Decreto Supremo 007-2019-IN

"Artículo 3.- Derogatoria

Derógase el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y el Decreto Supremo N° 024-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Intervención en Mercados Ilícitos de Equipos Terminales Móviles."

regular las disposiciones de la Ley de RENTESEG, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y el fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

243. Entre las distintas disposiciones reglamentarias, se destacan aquellas referidas al sistema de identificación biométrica de huella dactilar para los abonados⁶⁰, el rol que el Osiptel debe desplegar para garantizar su cumplimiento⁶¹, y las obligaciones de las empresas operadoras⁶².

60

Decreto Supremo 007-2019-IN**“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.”

61

Decreto Supremo 007-2019-IN**“Artículo 27.- Atribuciones del OSIPTEL**

El OSIPTEL tiene las siguientes atribuciones:

- Implementar y administrar el RENTESEG. El OSIPTEL puede designar a un tercero para la implementación y administración de dicho registro.
- 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.
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas a las empresas operadoras en la Ley y el presente Reglamento, en el marco de sus competencias.
- 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.
- Fiscalizar y sancionar a las empresas operadoras por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley y el presente Reglamento.”

62

Decreto Supremo 007-2019-IN**“Artículo 32.- Obligaciones de las empresas operadoras**

Son obligaciones de las empresas operadoras:

- Contar con un registro de abonados con la información que establezca el OSIPTEL.
- Remitir y/o transmitir al OSIPTEL o al tercero que este designe, la información contenida en sus CDR.
- Remitir y/o transmitir al OSIPTEL o al tercero que este designe, la información referida a sus listas negras y reportes de equipos terminales móviles sustraídos y perdidos.
- Verificar plenamente la identidad de quien contrata el servicio público móvil mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. Las excepciones a la verificación biométrica están contenidas en el artículo 38 del presente Reglamento.
- Bloquear los equipos terminales móviles reportados como perdidos, sustraídos, e inoperativos asegurando que sus IMEI no puedan ser activados.
- Bloquear el equipo terminal móvil que no se encuentre en la Lista Blanca o cuyo IMEI no permita su identificación e individualización.
- Suspender el servicio público móvil vinculado al equipo terminal móvil reportado como perdido, sustraído o inoperativo por el abonado o usuario.
- Suspender el servicio público móvil vinculado al equipo terminal móvil que presente el IMEI alterado o no registrado en la Lista Blanca y constituya un riesgo u afectación a la seguridad ciudadana, conforme al procedimiento establecido en el numeral 22.3 del artículo 22 del presente Reglamento.
- Remitir mensajes de advertencia a los abonados o usuarios, y pedidos de información sobre los casos relativos a equipos terminales móviles con IMEI alterados, registrados en alguna Lista Negra de fuente nacional o internacional, o que no se encuentren en la Lista Blanca.
- Desbloquear el equipo terminal móvil recuperado por el abonado y/o el usuario registrado de dicho equipo.
- Remitir al OSIPTEL la información que deba ser incorporada al RENTESEG, conforme se establece en el presente Reglamento.
- Dar cumplimiento a la Decisión 786 de la Comisión de la Comunidad Andina. En ese sentido, las empresas operadoras realizan el intercambio de información de los equipos terminales móviles reportados como extraviados, robados o hurtados y recuperados a nivel comunitario, a efectos que procedan al bloqueo y desbloqueo, según corresponda.

244. Una de las disposiciones que destaca esta Secretaría Técnica es el artículo 37, mediante el cual se establecen las responsabilidades en el proceso de contratación. En específico, se impone la responsabilidad de todo el proceso de contratación del servicio público móvil a las empresas operadoras, el mismo que comprende la identificación y el registro de los abonados⁶³.
245. En consecuencia, es evidente que esta norma reglamentaria, si bien está orientada a la seguridad ciudadana y valores que trascienden las valoraciones económicas, impacta en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, al establecer obligaciones a las empresas operadoras. Nótese que estas son de obligatorio cumplimiento, e impactan en el mercado al regular las relaciones entre los usuarios y operadoras.

V.4.3. Dos (2) obligaciones imprescindibles de la regulación sectorial

V.4.3.1. La regulación sectorial prevé una distinción entre canales de comercialización autorizados y no autorizados

246. Como ha sido indicado previamente, la regulación sectorial impone una responsabilidad especial a la empresa operadora durante todo el proceso de contratación. Una disposición relacionada con esta responsabilidad especial es aquella que define los canales de comercialización autorizados y no autorizados.
247. Sobre el particular, de acuerdo las Condiciones de Uso, se entiende que solo los siguientes canales califican como canales autorizados⁶⁴:
- Centros de atención al cliente.
 - Punto de venta del distribuidor o de la operadora cuya dirección específica ha sido previamente reportada al Osiptel.
 - Canal telefónico.
 - Canal virtual.
 - Entrega a domicilio.
 - Ferias itinerantes, sujeto a condiciones.

m) Dar cumplimiento a los acuerdos internacionales que el Estado Peruano suscriba y/o en su calidad de Estado Miembro de algún organismo internacional, deba cumplir con decisiones o acuerdos adoptados, respecto a los equipos terminales móviles reportados como perdidos, sustraídos y recuperados.

n) Contar con el Plan de Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para asegurar el manejo adecuado de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) correspondientes a la categoría de equipos de informática y telecomunicaciones.

o) Otras obligaciones que establezca el presente Reglamento y la normativa complementaria aprobada por el OSIPTEL.”

⁶³ Decreto Supremo 007-2019-IN

“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.

(...)”.

⁶⁴ Norma de Condiciones de Uso

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

(...)”

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.

(...)”.

248. En sentido contrario, aquellas contrataciones realizadas por canales distintos a los descritos califican como contrataciones ejecutadas en canales no autorizados. Sobre el particular, el Osiptel ha enfatizado que la “venta ambulatoria” o “la venta en la vía pública” constituye un canal no autorizado o contrario a la regulación sectorial⁶⁵.

V.4.3.2. La regulación sectorial impone como obligación la verificación biométrica del vendedor

249. Con relación a la obligación referida a la verificación biométrica del personal que participa en el proceso de contratación, se advierte que las operadoras se encuentran obligadas a identificar al personal que interviene en el proceso de contratación, sin distinguir si el vendedor forma parte de la organización de la operadora. Asimismo, la identidad debe ser contrastada con una base de datos proveída por el RENIEC o alterna⁶⁶. En ese sentido, en todas las contrataciones de servicios públicos móviles se deberán validar la identidad del personal que representa a la empresa operadora.

V.5. Con relación a los actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general

250. El artículo 6 de la LRCD recoge la denominada cláusula general prohibitiva de competencia desleal, según la cual, serán calificados como prohibidos y sancionables todos aquellos actos desarrollados por un agente económico que resulten objetivamente contrarios a las exigencias de la buena fe empresarial que deben orientar la concurrencia 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.

“LRCD

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”.

251. Como se puede advertir, los actos de competencia desleal descritos por la cláusula general, son aquellos que se encuentran destinados a captar la preferencia de los consumidores y mejorar el posicionamiento de un agente económico en el mercado por medios distintos a la eficiencia económica, esto es, aquellos que ocasionan un daño ilícito a la posición concurrencial del competidor –reflejado en la detracción de la preferencia de los consumidores–, a través de la realización de conductas desleales que no se basan en el esfuerzo empresarial propio.

⁶⁵ Véase la página 119 del Informe 043-2022-DAPU elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

⁶⁶ Norma de Condiciones de Uso

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

(...)

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.

(...).”

252. Este daño concurrencial ilícito entre los agentes económicos en la pugna competitiva, no es comparable con el daño normal y necesario que se produce entre los agentes durante el proceso competitivo y “*se pone de manifiesto cuando la ventaja obtenida por el competidor **no se basa en su propia eficiencia sino en la obstaculización de los competidores***”⁶⁷ a través de “*actos que atentan contra la buena fe objetiva y el adecuado funcionamiento del proceso competitivo bajo las reglas de la eficiencia*”⁶⁸.
253. En el marco de la pugna competitiva, los agentes económicos causan necesariamente un daño concurrencial lícito a sus competidores, pues es producto del propio funcionamiento del mercado, la captación de consumidores a favor de un determinado agente económico y la detracción de clientela para el otro, siendo que, este desplazamiento en la preferencia de los consumidores será lícito cuando se encuentre sustentado en mejores condiciones de contratación, así como en la decisión libre e informada de los consumidores⁶⁹.
254. En tal sentido, el concepto de lealtad definido en la cláusula general, busca establecer un límite entre las formas lícitas de competir en el mercado que resultan tolerables y deseables por el sistema legal, de aquellas que ocasionan un daño concurrencial ilícito atentando contra el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, por causas ajenas a la eficiencia económica.
255. En efecto, 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/OSIPTEL del 4 de diciembre de 2023⁷⁰ (en adelante, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel), establecen que el aspecto vulnerado por los actos de competencia desleal es la buena fe empresarial que deben respetar los agentes concurrentes en el mercado, debiendo entenderse por buena fe empresarial, el logro de la preferencia de los usuarios por la eficiencia y los méritos propios, sin acudir o aprovecharse indebidamente de los méritos ajenos.
256. En el ámbito de la jurisprudencia administrativa, la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI (en adelante, la SDC del Tribunal del INDECOPI), ha señalado que una conducta resultará sancionable como infracción individual a la cláusula general cuando represente una actuación obstruccionista en el mercado, esto es, cuando ésta dificulte o entorpezca indebidamente el normal desarrollo de las actividades que un competidor pueda desarrollar en el mercado para satisfacer la demanda de los consumidores, afectándose con ello, el proceso competitivo⁷¹.

⁶⁷ STUCCHI, Pierino (2007) *La cláusula general como elemento esencial en la configuración de los actos de competencia desleal enunciados y no enunciados*. En: Themis 54.

⁶⁸ *Ibíd.* Pg. 289

⁶⁹ Algunas de las mejoras en las condiciones de la oferta, pueden ser ofrecer una mejor calidad de productos y servicios, precios competitivos, entre otras.

⁷⁰ Publicados el 16 de diciembre de 2023 en el diario oficial El Peruano, por Resolución de Tribunal de Solución de Controversias N° 00023-2023-TSC/OSIPTEL, de fecha 4 de diciembre de 2023.

⁷¹ 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.

257. Por su parte, en el marco de la jurisprudencia administrativa del Osiptel, los Cuerpos Colegiados⁷² han determinado que a efectos de identificar si una conducta investigada se encuentra prohibida por la cláusula general de competencia desleal, resulta necesario **compararla con el “comportamiento honesto, usual y proporcionado que debería tener un competidor en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones”**, considerada como la **“conducta esperada”**.
258. Con relación al concepto de comportamiento honesto, usual y proporcionado que se espera de los competidores en el mercado, se toma como referencia lo dispuesto en el artículo 10 bis del Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial⁷³, del cual Perú forma parte, en el que se reconoce que constituye acto de competencia desleal a aquellos contrarios a los usos honestos en materia industrial o comercial.
259. Según señala Guillermo Cabanellas de las Cuevas, Pablo Palazzi, Sánchez Herreo y Diego Serebrinsky⁷⁴, por el concepto de usos honestos en materia industrial o comercial debe entenderse a que dicha honestidad viene dada por prácticas industriales o comerciales, así como por los intereses de los consumidores y por el interés del Estado, en preservar un correcto funcionamiento de los mercados.
260. En concordancia con ello, el artículo 1 de la LRCD⁷⁵, exige que la conducta cuestionada viole un deber general de conducta que perjudique un interés general más allá del interés particular de un agente económico afectado por la conducta, esto es, la referida norma tiene por objeto la protección del orden público económico y no así, la tutela de los intereses particulares de los agentes económicos en el mercado⁷⁶.
261. En efecto, lo antes descrito va acorde con la finalidad de la LRCD que consiste en la protección del **“proceso competitivo”**, siendo que la Exposición de Motivos de la LRCD reconoce que la protección de dicho concepto **como bien jurídico tutelado por**

⁷² Al respecto, revisar las siguientes Resoluciones de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL: i) Resolución N° 006-2008-CCO/OSIPTEL de fecha 26 de noviembre de 2008, recaída bajo Expediente N° 002-20014-CCO-ST/CD, emitida en el marco del procedimiento iniciado de oficio contra Telefónica del Perú S.A.A.; ii) Resolución N° 014-2011-CCO/OSIPTEL de fecha 16 de agosto de 2011, recaída bajo Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC, emitida en el marco de la controversia entre Cable TV Maxuy S.A.C. y Televisión del Valle S.A.C.; y, iii) Resolución N° 009-2015-CCO/OSIPTEL de fecha 17 de noviembre de 2015, recaída bajo Expediente N° 006-2014-CCO-ST/CD, emitida en el marco de la controversia entre Instituto del Derecho Ordenador del Mercado contra Telefónica del Perú S.A.A.

⁷³ **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”.*

⁷⁴ 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) Pg. 228.

⁷⁵ **LRCD**
“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”.

⁷⁶ En relación a la finalidad de la ley, la Exposición de Motivos de la LRCD, indica que *“la protección del proceso competitivo implica la tutela de todos los agentes que intervienen en el mercado: los proveedores de bienes o servicios, los consumidores y el orden económico. En este sentido, el Decreto Legislativo se enmarca dentro del modelo social de represión de la competencia desleal, proclamado por las principales legislaciones sobre competencia desleal de raíz romano germánica e implica la protección, no solamente del interés de los concurrentes en el mercado, sino además, del interés de los consumidores y el orden público económico”.*

la referida ley, tiene como correlato la procura de eficiencia económica en el mercado y del bienestar para los consumidores.

262. De este modo, la referida Exposición de Motivos sostiene que la protección del proceso competitivo **implica la tutela de todos los agentes que intervienen en el mercado**, siendo estos los proveedores de bienes o servicios, los consumidores y el orden económico, enfatizando que la LRCD implica no solo la protección de los concurrentes en el mercado, sino también, del interés de los consumidores y el orden público económico.
263. En esa línea, los Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel establece que, de acuerdo con la LRCD, reconocen que para que una conducta configure una práctica desleal debe tener 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 configuración⁷⁷.*
 - ii. *Que la conducta sea contraria a la buena fe: Entendida en su concepción objetiva a la buena fe como la actuación conforme a un paradigma o modelo de conducta, que generalmente se describe **como aquella que en un grupo social determinado se estima como una conducta recta.** (...).*
 - 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)”.*
264. Cabe mencionar que, de acuerdo con la Exposición de Motivos de la LRCD⁷⁸ y lo sostenido por los Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel, la cláusula general establecida en el artículo 6 es por sí misma el tipo infractor que identifica las conductas desleales susceptibles de ser sancionadas por la autoridad, siendo que, las conductas descritas expresamente en el Capítulo II de la mencionada norma, constituyen un listado enunciativo de actos de competencia desleal que permite de manera complementaria, contar con una mayor claridad sobre las conductas más frecuentes y de mayor incidencia que configuran actos de competencia desleal.
265. Es así que la referida cláusula general, permite que la autoridad de competencia **investigue 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.
266. En efecto, conforme a lo expuesto por los Lineamientos de Competencia Desleal del Osiptel, la aplicación de la cláusula general puede resultar de suma utilidad en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones, para hacer frente a prácticas desleales cada vez más complejas derivadas de la aparición de servicios con nuevas características técnicas, o del ofrecimiento de servicios en conjunto (empaquetamientos) como producto de la convergencia.

⁷⁷ Inostriza Sáez, Mauricio. “El ilícito concurrencial general en la Ley N°20.169 sobre Competencia Desleal” Revista Ius Et Praxis, Año 23, N°1, 2017, pag. 28.

⁷⁸ Exposición de Motivos de la LRCD, p. 13.

267. Así, conforme ha sido reconocido por la doctrina y la jurisprudencia tanto del Indecopi como del Osiptel⁷⁹, 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.
268. De lo previamente expuesto, se concluye que, la realización de las conductas desleales enunciadas expresamente en la referida norma, constituyen también una infracción a la cláusula general; no obstante, en el supuesto en que existan actos de competencia desleal que, por su novedad o singulares características, no se encuentren previstos expresamente en la lista enunciativa, éstos resultarían sancionables de manera directa a través de la cláusula general. Es así que, cuando se invoque la aplicación de la cláusula general de manera independiente, como sucede en el presente caso, ésta cumple un papel residual que permite la incorporación de cualquier otra conducta que revista las características de un acto de competencia desleal y no se encuentre tipificado en la lista enunciativa.
269. 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.
270. De otro lado, el artículo 7 de la LRCD⁸⁰ establece que, para determinar la existencia de un acto de competencia desleal, no se requiere acreditar 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 exista un daño potencial.
271. En tal sentido, los agentes económicos que cometan actos de competencia desleal, no podrán argumentar válidamente en su defensa el desconocimiento de la legislación vigente o la ausencia de dolo, puesto que la ley define la ilegalidad objetiva de dichas prácticas. Además, es preciso tener en consideración que, para el caso de los agentes altamente especializados, esto es, empresas con características similares a las que ostenta Viettel, dedicadas a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones

⁷⁹ 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 Bembos 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.

⁸⁰ **LRCD**

"Artículo 7.- Condición de ilícitud.-

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".*

a través un título habilitante otorgado por el Estado peruano, resultaría difícil sostener el desconocimiento de la legislación sectorial vigente que le es exigible.

272. Ahora bien, es importante destacar que la doctrina especializada⁸¹ 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. De este modo, se reconoce que la cláusula general por sí sola no dará vida al Derecho de la Competencia si las autoridades de aplicación de la misma son ineficaces.
273. Así, conforme a lo desarrollado por los Cuerpos Colegiados del Osiptel en diversos pronunciamientos⁸², 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.
274. Finalmente, es preciso dejar en claro que, la conducta orientada a la buena fe empresarial se define según las características y usos propios de cada industria, por lo que, en el presente caso, las reglas de conductas básicas deberán extraerse de la regulación de servicios públicos de telecomunicaciones. Así, los principios generales implícitos en la regulación sectorial ofrecen importante fuente para dar contenido a la cláusula general incluida en la norma de represión de competencia desleal.
275. Por tanto, en atención a lo anteriormente expuesto, la ST-CCO –en su calidad de órgano instructor– deberá acreditar los hechos expresados en la imputación de cargos formulada contra dicha empresa, y, conforme a ello, proceder a valorarlos en relación con los aspectos previamente señalados para el análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general.
276. Para dicho efecto, esta ST-CCO procederá a identificar la estructura y las condiciones del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, en el cual se estaría manifestando la presunta práctica desleal investigada en el marco del presente procedimiento.

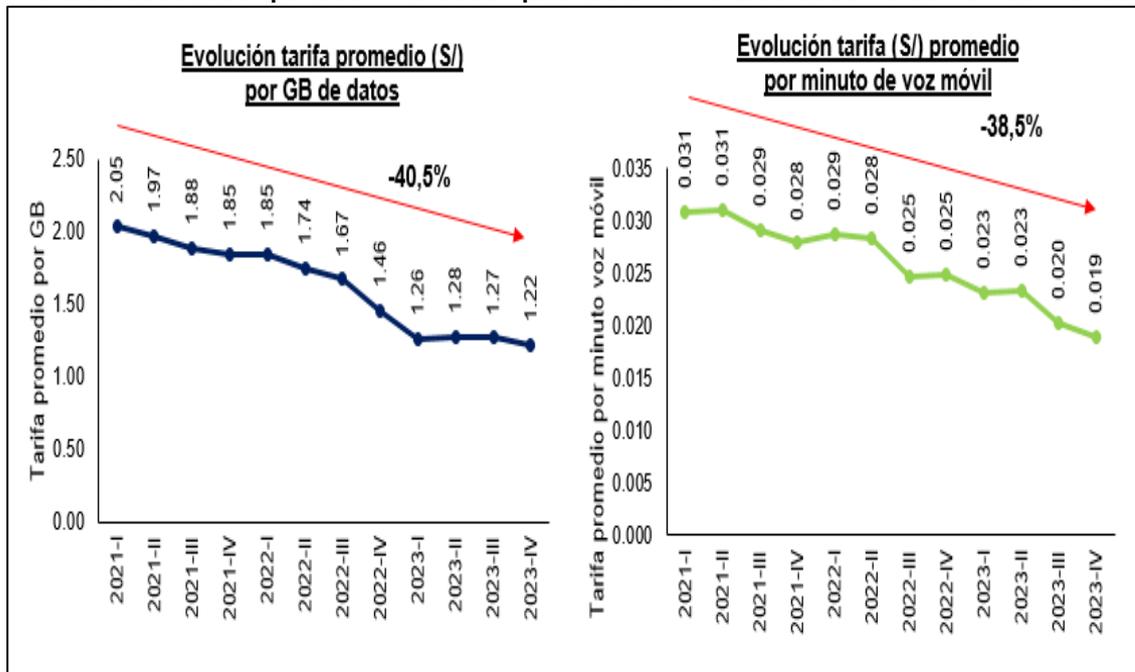
⁸¹ Guillermo Cabanellas de las Cuevas, Pablo Palazzi, Andrés Sánchez y Diego Serebrinsky, Derecho de la Competencia Desleal (Buenos Aires: Editorial Heliasta S.R.L., 2014) Pgs. 229 y 230.

⁸² A manera de ejemplo, puede revisarse las Resoluciones del Cuerpo Colegiado N° 014-2011-CCO/OSIPTEL, recaída bajo Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC y N° 019-2005-CCO/OSIPTEL, recaída bajo los Expedientes acumulados N° 006-2005-CCO-ST/CD y N° 010-2005-CCO-ST/CD.

VI. ANÁLISIS DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS MÓVILES

277. En los últimos años el mercado de servicios públicos móviles ha experimentado una intensidad competitiva que ha generado una reducción sostenida en los precios por voz móvil (minutos para comunicación) y por *gigabyte* (capacidad de navegación).

Gráfico N° 21:
Indicadores de desempeño del nivel de competencia en el mercado de servicios móviles - Tarifas



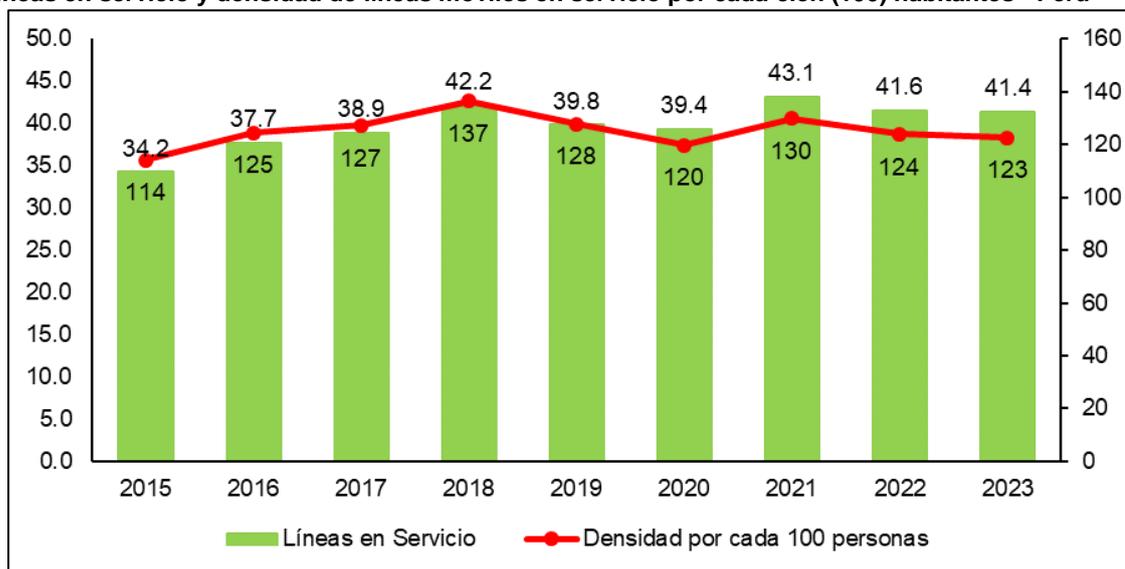
Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

278. En este contexto de intensidad competitiva, esta ST-CCO ha observado que el nivel de líneas móviles alcanzó ciento veintitrés (123) líneas por cada cien (100) habitantes a diciembre de 2023 en Perú, lo cual implica que, en promedio, todas las personas contarían con líneas móviles, existiendo incluso algunas personas que tendrían más de una línea.

279. Ello refleja un mercado del servicio móvil con un nivel de madurez ya alcanzado, en el cual las empresas compiten y crecen, principalmente, mediante la sustracción de clientes entre ellas, antes que con la adquisición de nuevos clientes (nuevos usuarios que acceden al servicio), más aún si se considera que entre 2019 y 2020 las líneas móviles en servicio se redujeron en 5.5% y 1.2%, respectivamente, con una recuperación de 9.6% al 2021 para volverse a reducir en el 2022 y 2023 en 3.6% y 0.6%, respectivamente.



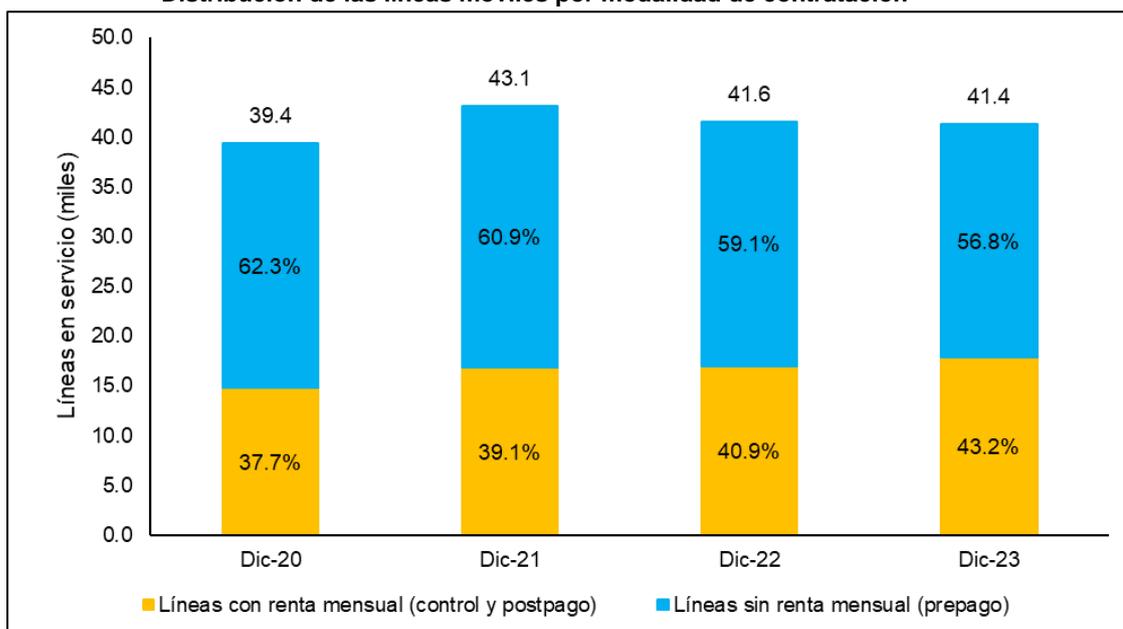
Gráfico N° 22:
Líneas en servicio y densidad de líneas móviles en servicio por cada cien (100) habitantes - Perú



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

280. Las líneas móviles se pueden clasificar por su modalidad de contratación: (i) en líneas que involucran un pago de una renta mensual conformado por las líneas postpago y control; y, (ii) las líneas que no involucran un pago de una renta mensual conformado por las líneas prepago. Las líneas sin renta mensual (prepago) concentraron la mayor proporción de líneas móviles activas en el período comprendido entre 2020 y 2023, sin embargo, las líneas móviles con renta mensual (postpago y control) han venido incrementado su proporción de líneas en servicio.

Gráfico N° 23:
Distribución de las líneas móviles por modalidad de contratación



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – 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>

281. El crecimiento de las empresas mediante la sustracción de líneas por encima de la incorporación de nuevos clientes (nuevos usuarios que acceden al servicio) se puede corroborar si se tiene en consideración que, del total poblacional mayor de 12 años al 2022, el 81% contó con acceso a la telefonía móvil mientras que sólo el 19% no contó con acceso, según la Encuesta Residencial de Hogares en Telecomunicaciones (en adelante, ERETEL) realizada en el año 2022; siendo que este segundo grupo, la demanda potencial de nuevas líneas, si se considera que, en general, los usuarios que ya tienen el servicio de telefonía móvil no demandan más de una línea⁸³.
282. En relación con los usuarios que tienen el servicio público móvil, un 88,5% de los usuarios que pensaron cambiarse y lograron cambiarse de empresa operadora, en el último año, lo hicieron mediante la portabilidad móvil mientras que el restante 11,5% lo hizo mediante otra modalidad⁸⁴ (no usaron portabilidad) según la ERETEL 2022. Así, la portabilidad se constituye como la principal herramienta para cambiar de empresa operadora.
283. El mercado de servicios móviles de líneas cuenta con siete (7) empresas que prestan los servicios, cuatro (4) son operadores móviles de red (OMR)⁸⁵ y cuatro (4) son operadores móviles virtuales (OMV)⁸⁶. A diciembre de 2023, la información estadística disponible permite apreciar que, los OMR concentraron el 99,5% de las líneas móviles en servicio y los OMV el 0,5% restante; lo cual refleja que el primer grupo de empresas decide cómo se desarrolla el “proceso competitivo” en el mercado de servicios públicos móviles en virtud de su relevancia reflejada en su cuota de mercado de líneas móviles agregada.

Gráfico N° 24:
Empresas móviles según uso de infraestructura



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

⁸³ Según datos de la ERETEL al 2021, sólo el 3.1% de las personas con acceso a la telefonía móvil contó con más de una línea móvil.

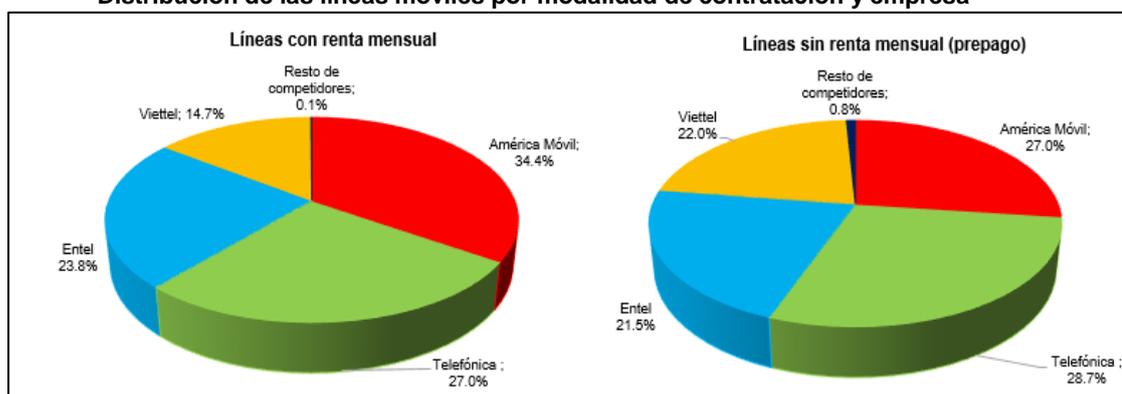
⁸⁴ Los datos se recogieron de la siguiente pregunta:
“20c. ¿Cuántas veces ha utilizado la portabilidad móvil en este último año?”
1. Ninguna vez
2. Una vez
3. Dos veces
4. Tres veces
5. Más de tres veces”

⁸⁵ América Móvil, Entel, Telefónica y Viettel.

⁸⁶ Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, Flash Mobile), Guinea Mobile S.A.C. (Que concurre con sus dos marcas: Cuy Móvil y Wings Mobile) y Suma Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Suma Móvil).

284. Un análisis por modalidad de contratación permite apreciar que, América Móvil lidera el segmento de líneas con renta mensual con una cuota de mercado de 34.4% y Telefónica lidera el segmento de líneas sin renta mensual con una cuota de mercado de 28.7% a diciembre de 2023.

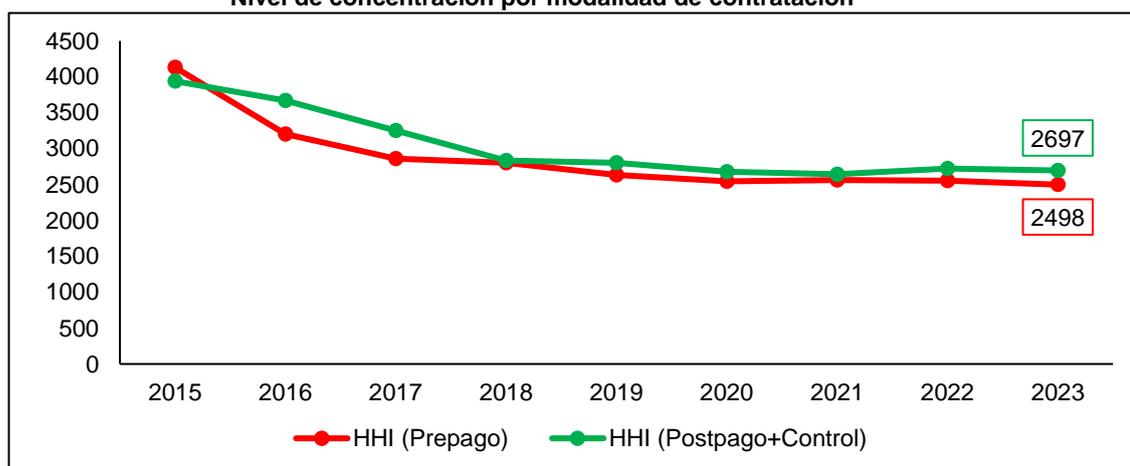
Gráfico N° 25:
Distribución de las líneas móviles por modalidad de contratación y empresa



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

285. El nivel de concentración, el cual es medido mediante diversos indicadores, siendo el más utilizado, a nivel general, el índice de *Herfindhal Hirschman*⁸⁷ (en adelante, HHI) refleja un menor nivel en el segmento de líneas sin renta mensual. Lo anterior indica un mayor nivel de intensidad competitiva existente en este mercado, lo cual se explicaría por la participación de un mayor número de empresas dado que a las operadoras tradicionales, como Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel, se suman los operadores móviles virtuales como Cuy Móvil, Flash Mobile y Wings Mobile en este segmento del mercado.

Gráfico N° 26:
Nivel de concentración por modalidad de contratación



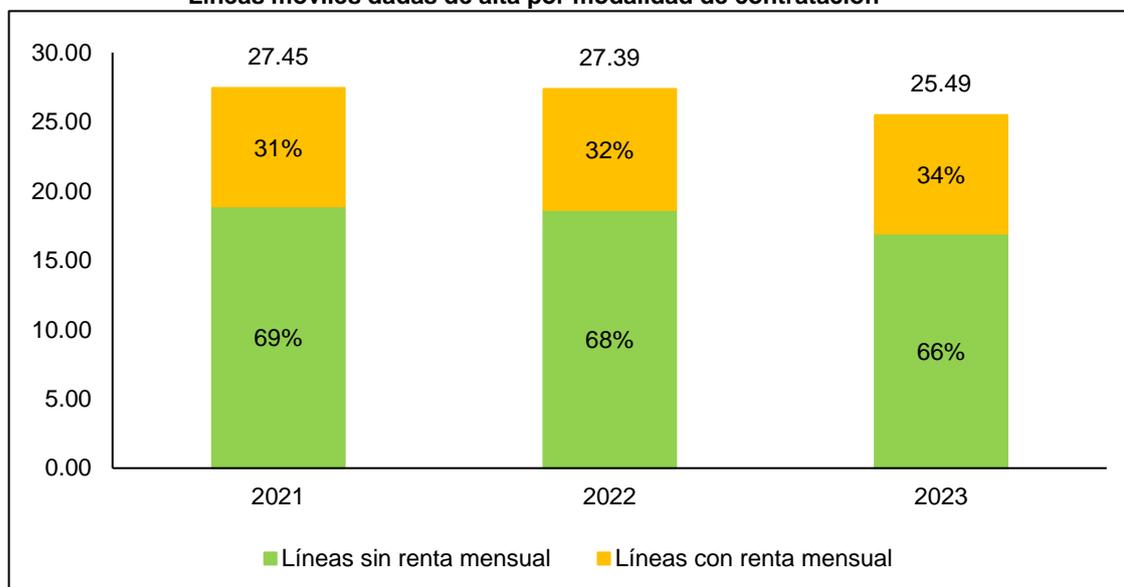
Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

⁸⁷ El departamento de justicia de Estados Unidos señala que, las agencias generalmente consideran lo siguiente respecto del nivel de concentración (disponible en <https://www.justice.gov/atr/herfindahlhirschman-index>):

- 1500 < HHI están bajamente concentrados
- 1500 ≤ HHI < 2500 están moderadamente concentrados
- 2500 ≤ HHI están altamente concentrados.

286. Así, el presente procedimiento se encuentra relacionado con la habilitación y el otorgamiento de incentivos para el uso de canales de contratación informales como el canal de venta en la vía pública motivo por el cual, resulta necesario revisar las altas de líneas móviles en los últimos años.
287. Las líneas móviles dadas de alta se han reducido en 6.9% al 2023, respecto del 2022, si bien, dicha reducción también se observó en el 2022, respecto del 2021, el valor fue de 0.2%. En cuanto a la estructura de las contrataciones, las líneas sin renta mensual (prepago) concentraron el 66% de las líneas contratadas mientras que las líneas con renta mensual (control y postpago) concentraron el 34% de las líneas contratadas al 2023. Asimismo, esta estructura se ha mantenido, casi constante, en el período 2020 y 2022 aunque las altas en líneas con renta mensual (control y postpago) se han incrementado ligeramente, lo cual se explicaría por la mayor necesidad de conectividad que requería la coyuntura suscitada por la pandemia del COVID-19.

Gráfico N° 27:
Líneas móviles dadas de alta por modalidad de contratación

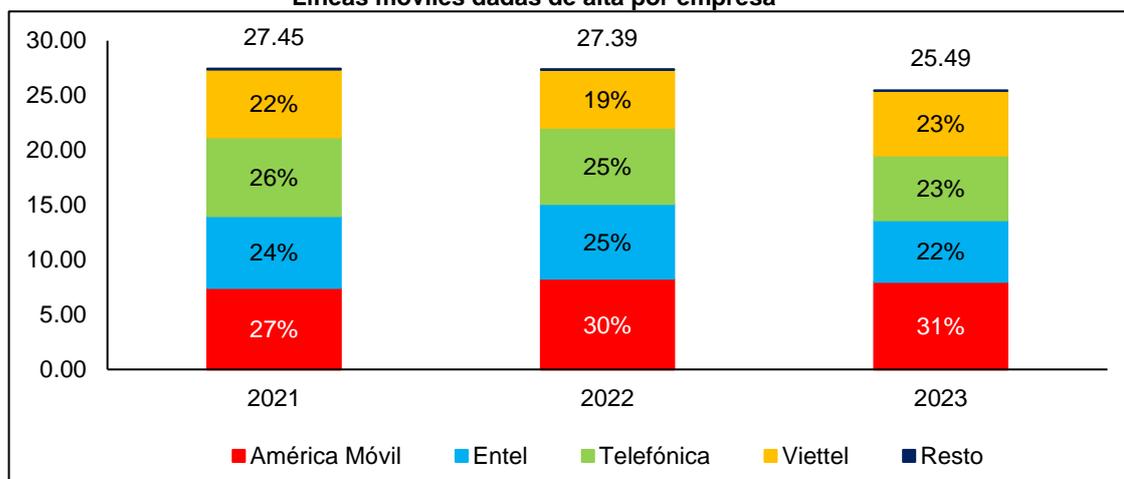


Período	2022/2021	2023/2022
Tasa de variación	-0.2%	-6.9%

Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

288. En relación con la cuota de mercado por empresa, Telefónica y Entel redujeron su cuota de mercado de altas en 2 puntos porcentuales y 3 puntos porcentuales (en adelante, pp), respectivamente mientras que Viettel y América Móvil la incrementaron en 4pp y 1pp al 2023, respecto del 2022.

Gráfico N° 28:
Líneas móviles dadas de alta por empresa

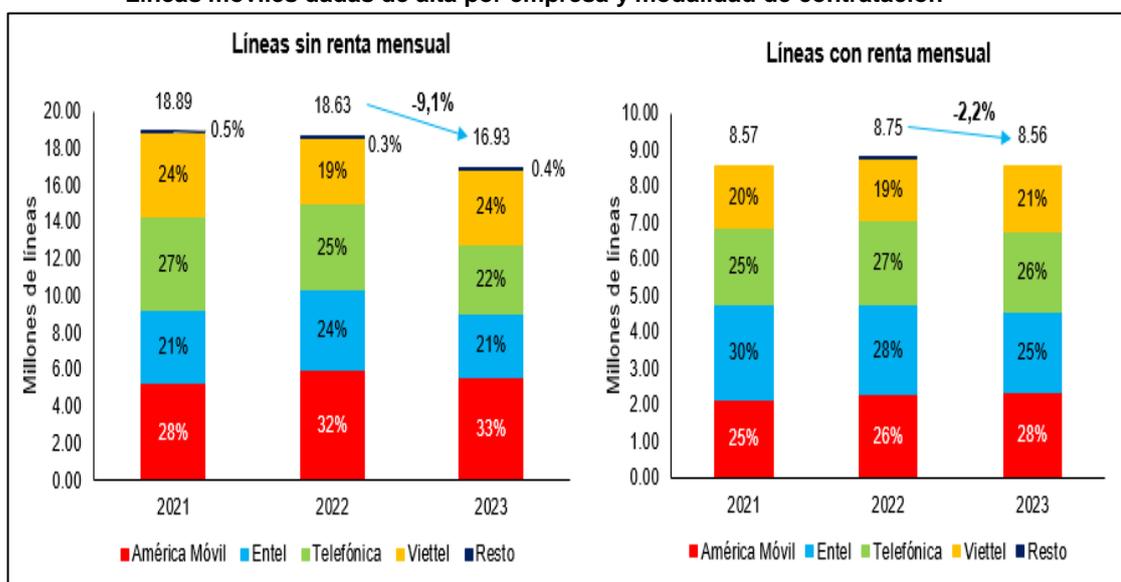


Fuente : PUNKU – Osipitel.

Elaboración : STCCO – Osipitel.

289. La reducción de las líneas contratadas se explica, principalmente, por la reducción del 9.1% en la contratación de líneas sin renta mensual (prepago) mientras que la contratación de líneas con renta mensual (postpago y control) se redujo, aunque en una menor escala, en 2.2% al 2023, respecto del 2022. En la contratación de líneas sin renta mensual (prepago), Telefónica y Entel redujeron su cuota de mercado en 3pp cada una mientras que Viettel y América Móvil la incrementaron en 5pp y 2pp, respectivamente.

Gráfico N° 29:
Líneas móviles dadas de alta por empresa y modalidad de contratación

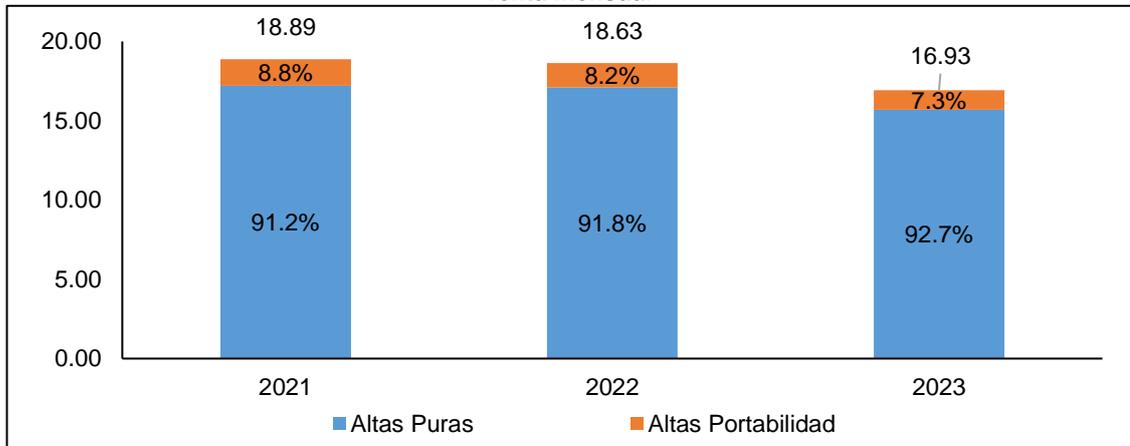


Fuente : PUNKU – Osipitel.

Elaboración : STCCO – Osipitel.

290. La contratación de líneas móviles sin renta mensual (prepago) se concentró en un 92.7% en nuevas líneas contratadas (altas puras) mientras que el restante 7.3% corresponde líneas contratadas mediante portabilidad (altas por portabilidad), lo cual implica que la contratación de líneas se explique principalmente por altas puras.

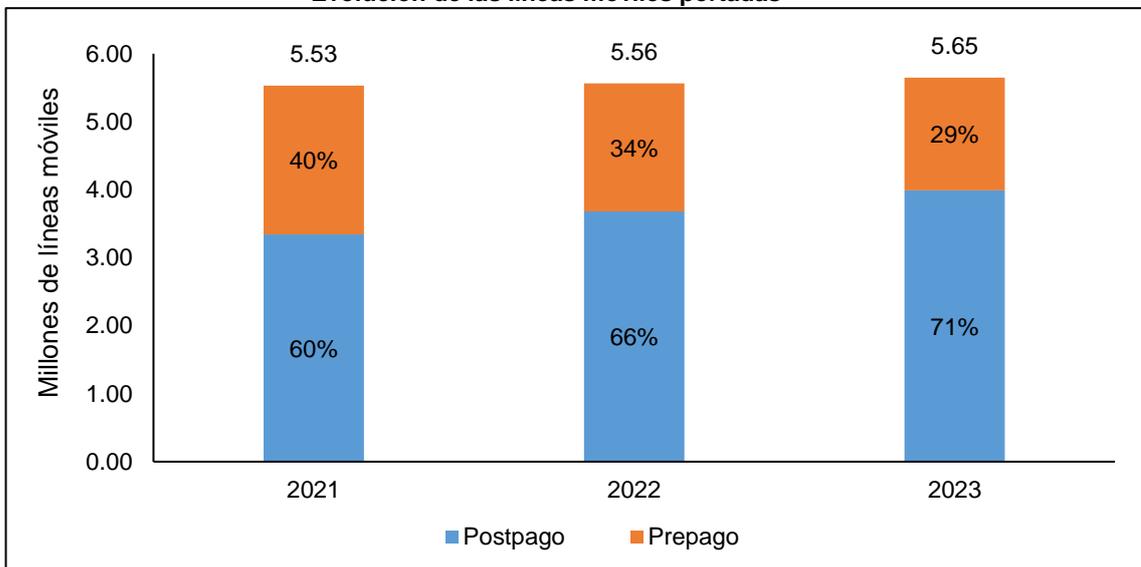
Gráfico N° 30:
Líneas móviles dadas de alta según forma de alta (altas puras y altas portabilidad) – Líneas sin renta mensual



Nota : "Altas Puras" = Total de "Altas" menos "Altas por Portabilidad".
Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

291. Cabe señalar que, las líneas portadas se han incrementado en 1.5% al 2023, respecto del 2022. Asimismo, se puede apreciar que la portabilidad es efectuada principalmente por líneas móviles con renta mensual (postpago), las cuales concentraron el 71% de líneas portadas y cuya tendencia se viene incrementando en los últimos años.

Gráfico N° 31:
Evolución de las líneas móviles portadas



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

292. No obstante, el crecimiento de las líneas portadas observado, se explica por un incremento de 8.5% de la portabilidad en las líneas móviles postpago mientras que las líneas prepago redujeron su portabilidad en 12% al 2023, respecto del 2022. Cabe señalar que, en el período anterior (2021 respecto del 2022), las líneas móviles prepago redujeron su portabilidad en un valor ligeramente mayor a 13.8%.

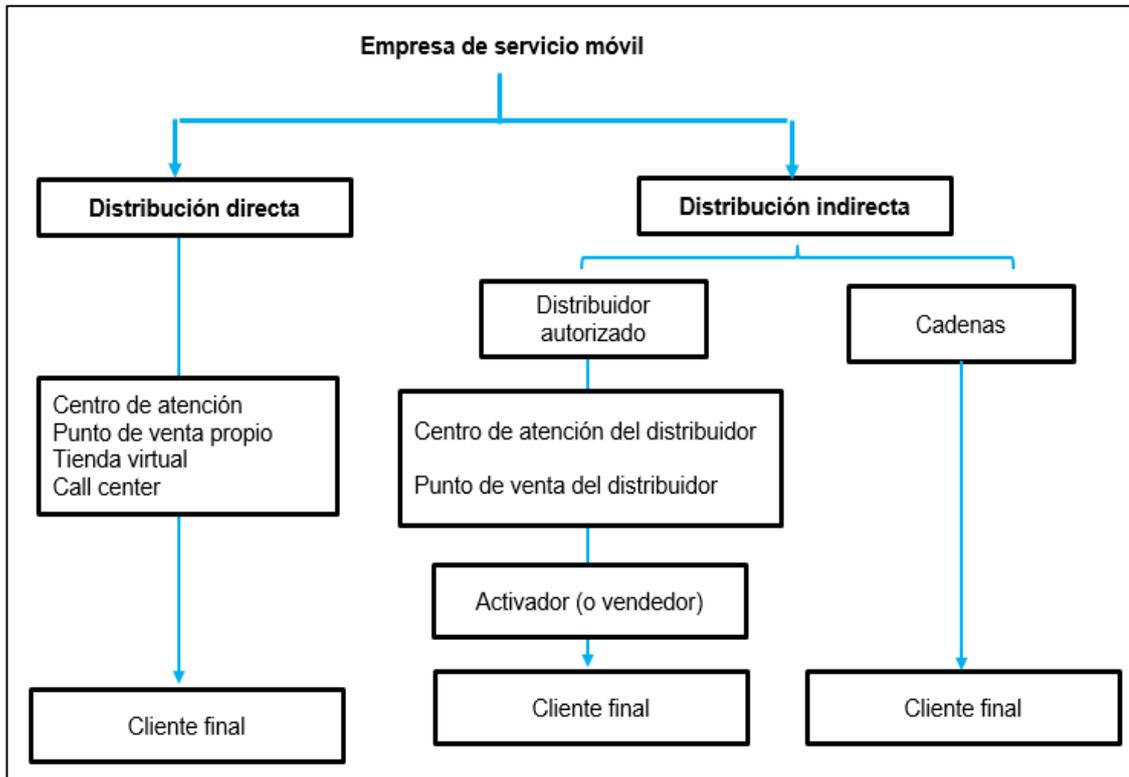
Cuadro N° 7:
Variación del total de líneas portadas de forma total y por modalidad de contratación

Período de variación	Número de líneas portadas	Prepago	Postpago
2022/2021	0.6%	-13.8%	10.1%
2023/2022	1.5%	-12.0%	8.5%

Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

293. Las contrataciones (altas) de líneas móviles requiere que los clientes finales puedan acceder a los SIM Cards para activar una línea móvil, los cuales pueden activarse con intervención de un tercero autorizado de la empresa operadora o mediante la auto-activación. Al respecto, esta ST-CCO ha podido recopilar información que permite identificar la cadena de comercialización de las líneas móviles a nivel mayorista, la cual se presenta en la siguiente figura.

Gráfico N° 32:
Cadena de comercialización de los SIM Cards



Fuente : Norma de las Condiciones de Uso.
Elaboración : STCCO – Osiptel.

294. Los establecimientos formales para la contratación del servicio móvil son los centros de atención y los puntos de venta (propios y/o de distribuidores), concentrando el segundo el 99.2% de los establecimientos para la contratación de servicios móviles. De la revisión reportada por las empresas se advierte que, el principal establecimiento para realizar el proceso de contratación del servicio móvil, por parte de las empresas de telecomunicaciones, son los puntos de venta (propio y/o de distribuidor).

Cuadro N° 8:
Distribución del total de establecimiento por tipo para todas las empresas a diciembre de 2023

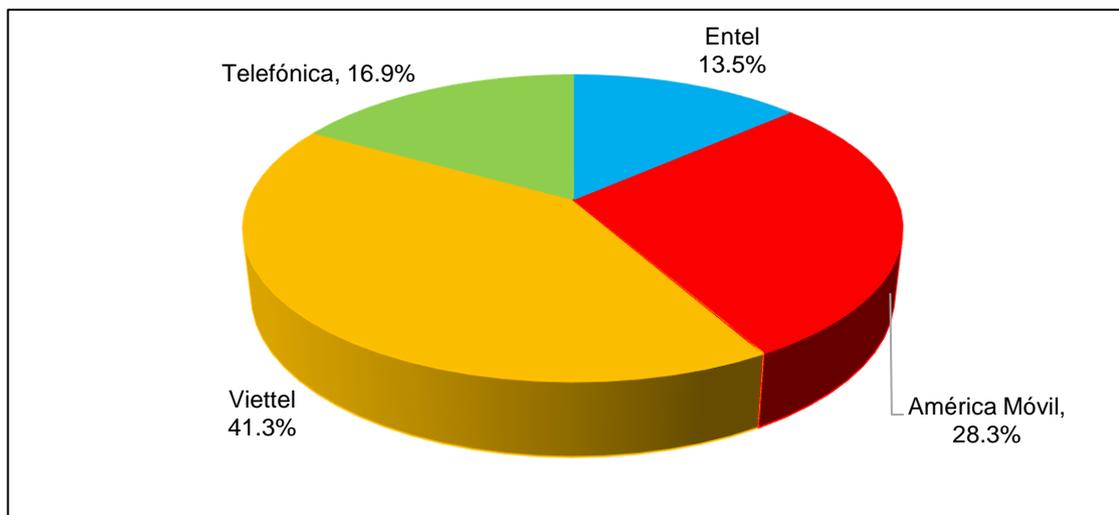
Establecimiento	Distribución establecimientos para contratar el servicio móvil
Centro de atención	0.8%
Punto de venta (propio y/o distribuidor)	99.2%

Fuente : Información remitida mediante formatos del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

295. A diciembre de 2023, Viettel concentró el 41.3% de los establecimientos autorizados para la contratación del servicio público móvil seguido de América Móvil con el 28,3% y Telefónica con el 16.9%. Finalmente, Entel contó con el 13.5% de dichos establecimientos.

Gráfico N° 33:
Distribución de los establecimientos para contratar el servicio móvil desagregados por empresa a diciembre de 2023



Fuente : Información remitida mediante formatos del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de las Condiciones de Uso..

Elaboración : STCCO – Osiptel.

296. De la práctica comercial de las empresas operadoras, esta ST-CCO ha podido identificar que las empresas con mayor participación en el mercado de servicios móviles, cuentan con tres (3) aplicativos para realizar el proceso de contratación del servicio móvil:

- Un aplicativo para PC de escritorio usado en sus centros de atención.
- Un aplicativo de autoactivación utilizado por los propios consumidores para contratar ellos mismos el servicio móvil.
- Un aplicativo móvil que se instala en equipos móviles (celulares) usado en los puntos de venta. Este aplicativo móvil permite la contratación (alta) de líneas móviles y se puede descargar de “play store” o “App store” por cualquier persona, aunque requieren de un registro (identificación de usuario y contraseña) para poder ser utilizados.

Gráfico N° 34:
Aplicativo móvil de América Móvil que facilita la contratación (altas) de líneas móviles (2023)

Ventas Claro

ZyTrust Sociedad Anónima

3.5★

2.41 K opiniones

100 k+

Descargas

E

Apto para todo público

Instalar en más dispositivos

Esta app está disponible para tu dispositivo









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

Fuente : Play Store / App Store.

Gráfico N° 35:
Aplicativo móvil de Entel que facilita la contratación (altas) de líneas móviles (2023)



Entel Ventas
Entel Mayoristas

100 k+

Descargas

E

Apto para todo público

Instalar en más dispositivos





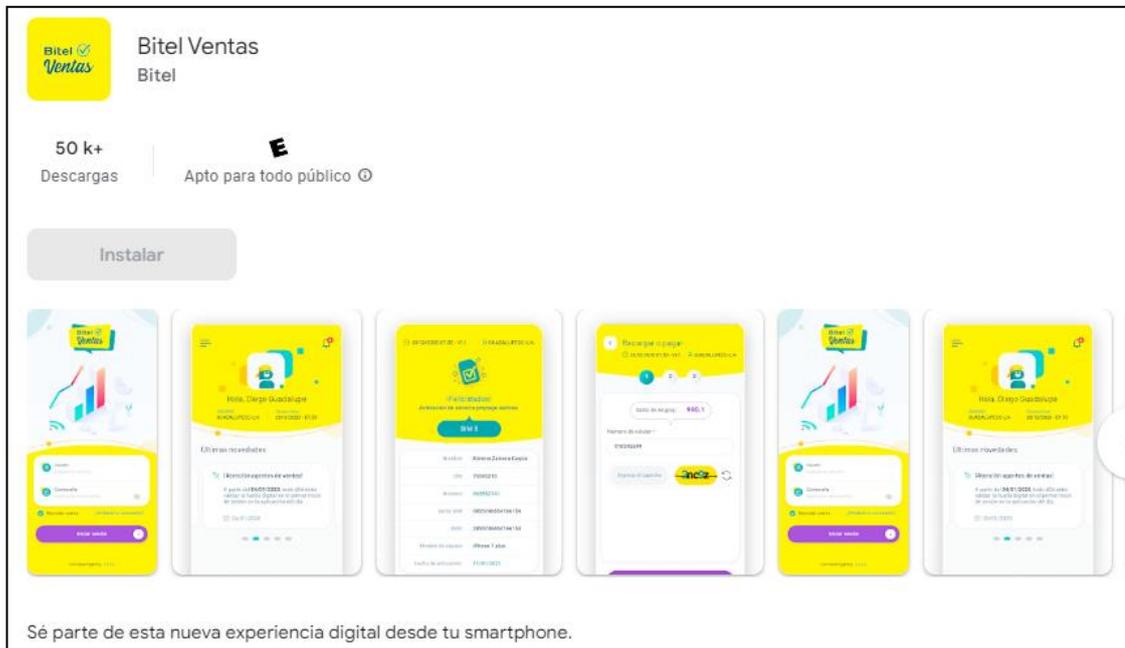



Entel Ventas es una aplicación para los puntos de venta indirectos en Perú

Fuente : Play Store / App Store.



Gráfico N° 36:
Aplicativo móvil de Viettel que facilita la contratación (altas) de líneas móviles (2023)



Fuente : Play Store / App Store.

Gráfico N° 37:
Aplicativo móvil de Telefónica que facilitan la contratación (altas) de líneas móviles (2023)



Fuente : Play Store / App Store.

297. Así, una vez identificada la estructura y las condiciones del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, esta ST-CCO –en su calidad de órgano

instructor– evaluará los actuados del presente expediente, para efectos de valorarlos para el análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general imputada en contra de Viettel.

VII. DETERMINACIÓN DE LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN IMPUTADA DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL, EN LA MODALIDAD DE INFRACCIÓN A LA CLÁUSULA GENERAL

VII.1. Con relación a la infracción imputada del artículo 6 de la LRCD

298. Conforme se expuso previamente, mediante la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTTEL, esta ST-CCO imputó a Viettel que, desde el 12 de enero de 2023, habría incurrido en 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.

299. 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 estar en contra del marco normativo de las Condiciones de Uso.

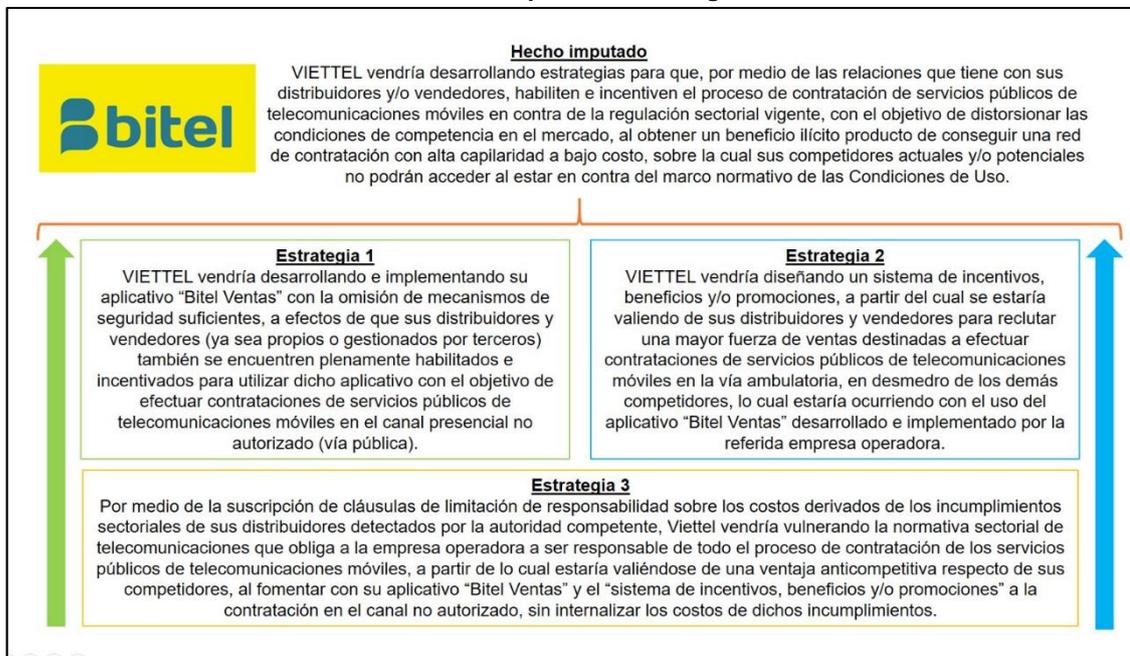
300. Así, este órgano instructor indicó que las tres (3) estrategias que vendrían siendo desarrolladas por Viettel para que, por medio de sus relaciones que tiene con sus distribuidores y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles 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 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.
- 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.

301. De este modo, se aprecia que la ST-CCO no ha imputado –en estricto– la realización de contrataciones en la vía pública, pues ello ocupa una infracción de la regulación sectorial establecida por la Norma de las Condiciones de Uso y sobre la cual los órganos de solución de controversias no tienen la competencia de fiscalización y sanción por materia, sino que está a cargo de la DFI y la Gerencia General del Osiptel. Por el contrario, la imputación consistió en una conducta compleja y compuesta por el desarrollo por parte de Viettel de tres (3) 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.
302. En función de lo anterior, en el siguiente gráfico, se efectúa un esquema de resumen de la imputación efectuada por la ST-CCO contra Viettel, por medio de la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL:

Gráfico N° 38
Resumen de la imputación de cargos a Viettel



Elaboración : ST-CCO.

303. En cuanto a lo anterior, a efectos de acreditar que las conductas imputadas constituyen actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, la metodología de análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general debe abarcar –conforme con el marco jurídico expuesto en la sección V.5 del

presente informe y según lo desarrollado por los Cuerpos Colegiados del Osiptel en diversos pronunciamientos⁸⁸ – 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 con 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.

VII.2. Metodología de análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general

304. Conforme a la metodología citada, esta ST-CCO evaluará cada uno de los tres (3) aspectos señalados anteriormente con el objeto que, de ser el caso, se determine la comisión de una presunta infracción a la cláusula general, supuesto recogido en el artículo 6 de la LRCD.

VII.2.1. *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*

305. Como premisa y, a efectos de entender los alcances de este primer punto de la metodología de análisis resulta fundamental reiterar –en términos generales– los alcances de la LRCD, así como el concepto de buena fe comercial que es inherente a la referida norma.
306. En ese sentido, el artículo 1 de la LRCD establece expresamente que la misma tiene como propósito reprimir todo acto o conducta de competencia desleal que tenga por efecto, real o potencial, afectar o **impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo**". En consecuencia, resulta indubitable que el bien jurídico que subyace al espíritu de la norma **es el proceso competitivo en sí mismo y no el competidor como sujeto que participa en la dinámica del mercado**, y esto responde a la elemental constatación de que determinadas conductas, aunque puedan resultar nocivas para un competidor o concurrente en el mercado, benefician en el agregado al proceso competitivo en su conjunto, toda vez que empujan la lucha concurrencial y el daño lícito inherente a esta lucha, generan incentivos para la revelación de información

⁸⁸ A manera de ejemplo, pueden revisarse las siguientes resoluciones:

- 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/>
- Resolución del Cuerpo Colegiado N° 019-2005-CCO/OSIPTEL, recaída en los Expedientes acumulados N° 006-2005-CCO-ST/CD y N° 010-2005-CCO-ST/CD.

por parte de los competidores y, con ello, benefician indirectamente a los consumidores⁸⁹.

307. En otras palabras, la LRCD no puede ser entendida como un cuerpo normativo conducente a proteger los intereses privados de un agente de mercado frente a la competencia, sino que se protege la competencia misma como dinámica espontánea y como bien de interés público. Por lo tanto, esta premisa es el sostén a través del cual debe interpretarse el concepto de acto de competencia desleal, conforme a los alcances redactados en el artículo 6.2 de la LRCD, esto es, aquella conducta (activa o por omisión) que resulte objetivamente contraria a las exigencias de la buena fe empresarial que deben orientar la concurrencia en una economía social de mercado⁹⁰.
308. Por otro lado, el concepto de “buena fe comercial” –ahora entendida, bajo los términos de la LRCD como “buena fe empresarial”– puede ser analizado en dos aspectos. De un lado, sobre el aspecto “empresarial”, podría entenderse que se trata de un rezago de la concepción corporativista de la disciplina de la represión de la competencia desleal, el mismo que encontró su desarrollo bajo el “modelo profesional” de Represión de la Competencia Desleal⁹¹ y que tenía como propósito proteger principalmente el interés de los empresarios afectados por la desviación de su clientela. No obstante, y de acuerdo con el ámbito de aplicación de la LRCD, debe entenderse que la referencia a lo empresarial se sustenta, no en que las normas de competencia desleal hayan sido pensadas en el empresario como categoría de sujeto, sino en la conducta como empresario de cualquier agente, sea una persona natural o jurídica⁹².
309. Finalmente, en lo que se refiere a la “buena fe”, debe señalarse que dicho concepto 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.
310. Una vez descritos dichos conceptos, corresponde analizar todos los actuados que resulten pertinentes para el caso, con el objeto de determinar si Viettel ha venido desplegando su actividad de comercio de líneas móviles inobservando la buena fe empresarial que garantiza el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.
311. En ese sentido, es oportuno reiterar que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL que aprueba el actual texto normativo, se tuvo como objeto incorporar en un solo texto todas las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso.⁹³ Siendo que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de abril de 2022, el Osiptel modificó las Condiciones de Uso, estableciendo expresamente los canales de

⁸⁹ RODRIGUEZ, Gustavo. “Fundamentos económicos y legales de la legislación sobre represión de la competencia desleal: ámbito de aplicación y cláusula general”, Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, Vol 12, Núm. 24, 2017. pág.20.

⁹⁰ RODRIGUEZ, Gustavo. Op cit. Pág 20.

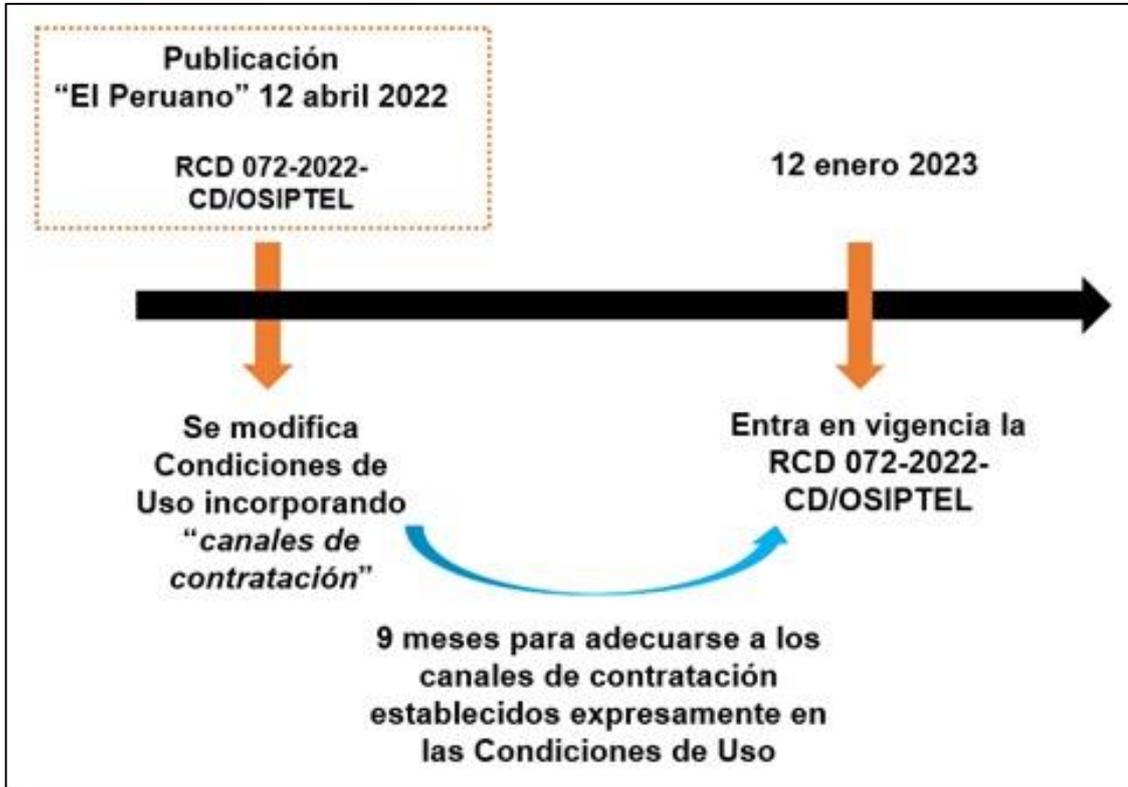
⁹¹ En palabras de Aurelio Menéndez, mediante el “Modelo Profesional”: “(...) se aspira a tutelar, de acuerdo con los patrones de valoración profesionales o corporativos de la clase empresarial, las posiciones adquiridas por la empresa en el mercado. Responde, pues, a una notoria impronta monopolista.” MENÉNDEZ, Aurelio. (1988). “La competencia desleal”. Madrid, Editorial Civitas S.A. pág. 28.

⁹² RODRIGUEZ, Gustavo. Op cit. Pág 20.

⁹³ Véase el antepenúltimo párrafo del considerando de la Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL.

contratación autorizados para realizar el proceso de contratación del servicio público móvil. Cabe mencionar que la citada resolución entró en vigencia el 12 de enero de 2023.

Gráfico N° 39:
Línea de tiempo de la norma sobre canales de contratación



Elaboración : ST-CCO.

312. Así, una de las disposiciones establecidas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL presenta una lista taxativa y cerrada de los canales lícitos de contratación de los servicios públicos móviles, sin considerarse entre aquellos el canal de venta en la vía pública.
313. Ahora bien, como ya se señaló al inicio de la sección, en la resolución de inicio del presente procedimiento sancionador, la ST-CCO imputó a Viettel el siguiente acto como competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general:

*“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”. (Énfasis y subrayado agregado).*

314. Así, en la imputación contra Viettel, se le atribuyó el desarrollo de tres (3) estrategias o acciones que se relacionarían entre sí, pero con características propias e independientes, correspondientes a: (i) Viettel vendría desarrollando e implementando el aplicativo “*Bitel Ventas*” con la omisión de los mecanismos de seguridad suficientes, a efectos de que sus distribuidores y/o vendedores también se encuentren plenamente habilitados e incentivados para utilizar dicho aplicativo con el objetivo de efectuar

contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado; (ii) 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 con el objetivo de efectuar más contrataciones de servicios públicos móviles en contra de la regulación sectorial vigente, utilizando el aplicativo “*Bitel Ventas*”; y, (iii) 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, por lo que no estaría internalizando los costos de dichos incumplimientos.

315. En ese sentido, a continuación, corresponde evaluar las estrategias o conductas de las que se habría valido Viettel 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.**

VII.2.1.1. Con relación al desarrollo, la implementación y el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito por medio de la habilitación, mantenimiento e incentivo del uso del canal de contratación prohibido

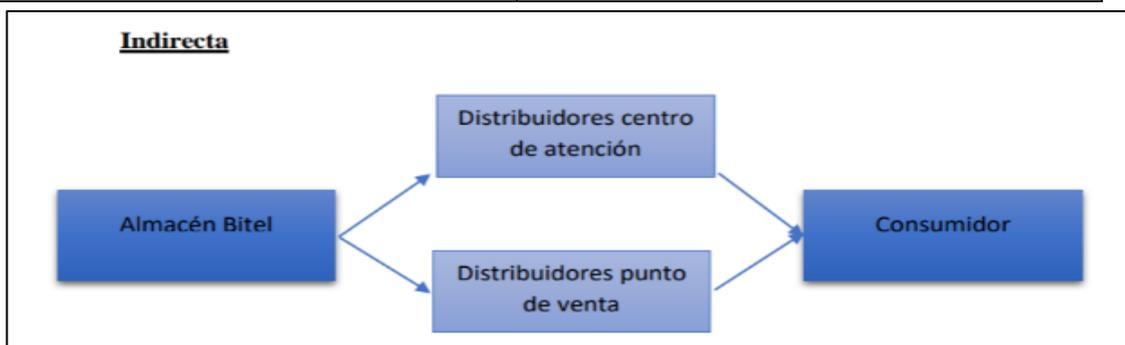
316. En la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO indicó que una de las tres (3) estrategias o acciones que estaría desarrollando Viettel, para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente es la siguiente:

*“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 presencial no autorizado (vía pública)”.*

317. Sobre el particular, conforme fue desarrollado en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la cadena de comercialización de Viettel de SIM Cards se encuentra constituida de la siguiente forma:

Gráficos N° 40 y 41
Cadena de comercialización de SIM Cards según la información remitida por Viettel





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

318. En ese marco, se observa que, según lo declarado por la empresa operadora, Viettel permitiría –en primer término– la contratación de sus servicios públicos de telecomunicaciones móviles en cualquiera de sus dos (2) medios: (a) Directa (lo cual involucraría que se realicen en los centros de atención y puntos de venta propios de la empresa operadora), y (b) Indirecta, lo cual significa que la contratación se realiza con Viettel por medio de sus distribuidores que –según la empresa– podrían tener dos (2) categorías: distribuidores centro de atención y distribuidores punto de venta.
319. Sobre el particular, de la revisión del registro de distribuidores autorizados remitido por Viettel durante el año 2023, esta ST-CCO sólo ha podido identificar los siguientes tres (3) tipos de establecimientos para realizar el proceso de contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles: (i) centros de atención, (ii) puntos de venta de distribuidores y (iii) punto de venta propio, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Cuadro N° 9:
Cantidad y porcentaje de los tipos de establecimientos de Viettel para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones (2023)**

Tipo de establecimiento	Promedio 2023 (Cantidad)	Promedio 2023 (En %)
Centro de atención	270	1.4%
Punto de venta de distribuidor	17 768	94.6%
Punto de venta propio	742	4.0%
Total establecimientos	18 780	100%

Fuente : Información remitida por VIETTEL al buzón distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe
 Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

320. Del cuadro anterior, se observa que –en promedio– los puntos de venta de distribuidores concentraron, de forma trimestral, el noventa y cuatro punto seis por ciento (94.6%) de los establecimientos para la comercialización del servicio público móvil en el período señalado. De este modo, queda verificado que **el principal medio utilizado por Viettel para realizar el procedimiento de contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles está representado por el indirecto, a través de los puntos de venta gestionados por distribuidores autorizados (o socios comerciales).**
321. Cabe mencionar que, de la información proporcionada por Viettel durante el procedimiento, se advierte que las personas jurídicas o personas naturales con negocio que contarían –a diciembre de 2023– con la mayor cantidad de número de puntos de venta, siendo que, en algunos casos, tendrían presencia en más de un (1) departamento o con varios puntos de venta del mismo departamento.

**Cuadro N° 10:
Principales razones sociales con el mayor número de puntos de venta**

N° de RUC	Nombre o Razón Social	Número de puntos de venta	Tipo
20572192033	Tecnología y Servicios J & J S.A.C.	10	Persona Jurídica
20603292155	Inversiones Moba E.I.R.L.	7	Persona Jurídica
20554991441	Telecomunicaciones B y V S.R.L.	6	Persona Jurídica
20448502491	Grupo Nijama E.I.R.L.	6	Persona Jurídica
10225045327	Mergildo Santos Epifania	6	Persona Natural
20608383426	Yospier S.R.L	5	Persona Jurídica
10723233041	Machado Cruz Joel Antonio	5	Persona Natural
20608938720	Tech Baren S.A.C.	5	Persona Jurídica
20515980599	Guenap Perú S.A.C.	5	Persona Jurídica
20608174291	Big Step S.A.C	5	Persona Jurídica
20533291016	Smart Móvil E.I.R.L	5	Persona Jurídica
20610532374	Inversiones Jky Mobile E.I.R.L	5	Persona Jurídica
10629360943	Kevin Alvarado Cierito	5	Persona Natural
10422950597	Quispe Alania Daysi Luz	5	Persona Natural
20608070908	Corporacion Toksmart S.A.C	4	Persona Jurídica
20603244983	Ckn Telcom S.A.C.	4	Persona Jurídica
20608134566	Hanaq Group S.A.C.	4	Persona Jurídica
20605031944	Red Móvil Telecomunicaciones Perú E.I.R.L.	4	Persona Jurídica
20603672381	Uchiza Export S.A.C.	4	Persona Jurídica
20606174293	Serbitel E.I.R.L	4	Persona Jurídica
20602282041	Vaktel South Distribuciones E.I.R.L	4	Persona Jurídica
10473417095	Rufino Ahumada Ángela	4	Persona Natural
10426883096	Anthony Raúl Arias Ortiz	4	Persona Natural
10703677911	Marycarmen Quispe Pccohuanca	4	Persona Natural
Otros (de 3 a 1 punto de venta)		742	
Total de puntos de venta		862	

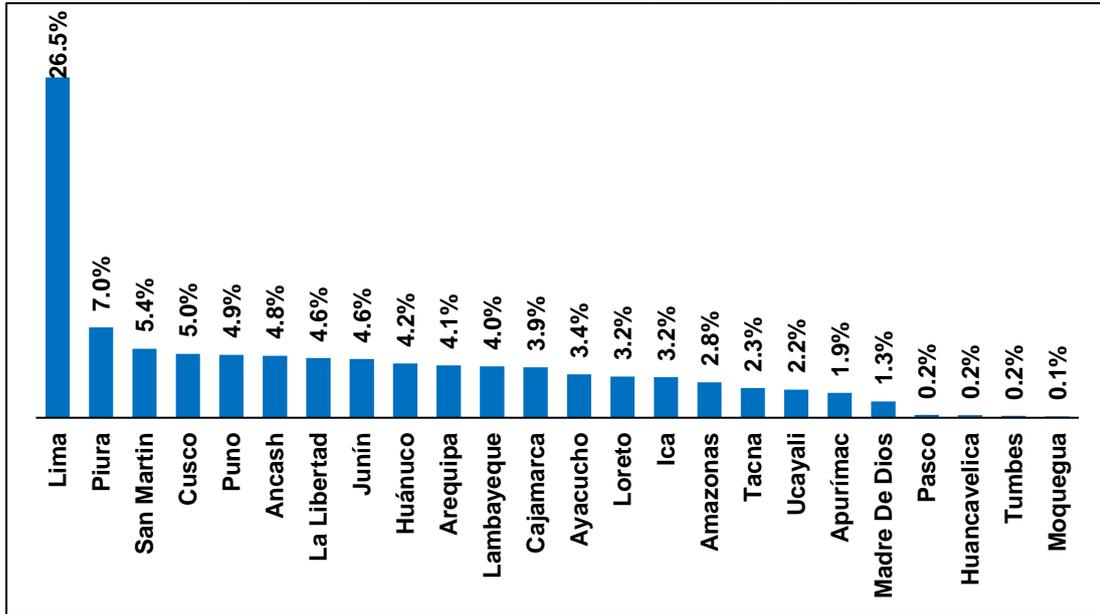
Fuente : Información remitida mediante formatos del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO Osiptel.

322. Por otro lado, **la fuerza de venta o personal** encargado de realizar las contrataciones del servicio público móvil, alcanzando **en total la cifra de 24 061 personas**⁽⁹⁴⁾, donde la mayor concentración de personal se encuentra en Lima con 6 334 personas, lo que representa el 26.5%; mientras que, Moquegua es el departamento con el menor número de personal asignado (22), representando así el 0.1% del total reportado.

⁹⁴ El total incluye al personal encargado de delivery.

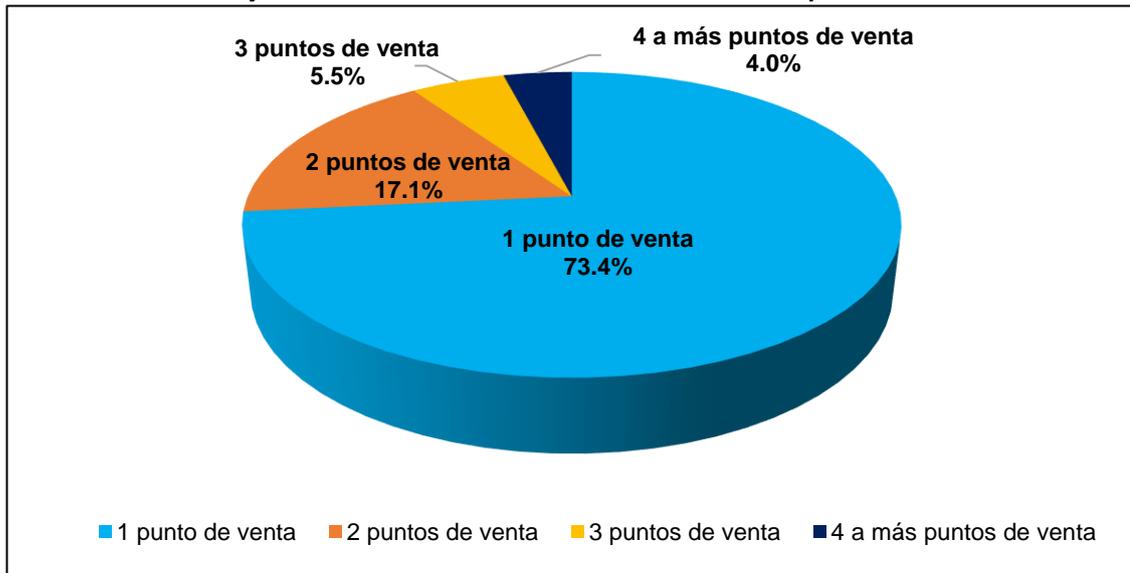
Gráfico N° 42:
Participación de personal (fuerza de venta) de Viettel por departamento



Fuente : Información remitida por Viettel.
Elaboración : ST-CCO Osiptel.

323. En ese sentido, la utilización de esta fuerza de venta en todos los departamentos del país obedece a que se debe cubrir los **862 puntos de venta y 1 065 distribuidores reportados por Viettel**. Respecto a este último, se encuentran **constituidos como personas naturales y jurídicas con el 49.1% y 50.9%, respectivamente**. Asimismo, estas empresas o razones sociales, que incluye a personas naturales con negocio, cuentan con uno o más puntos de venta, según se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 43:
Porcentaje de razones sociales asociada a la cantidad de puntos de venta



Fuente : Información remitida mediante formatos del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO Osiptel.

324. En ese sentido, se advierte que los puntos de venta de Viettel son gestionados en su mayor proporción por distribuidores autorizados (socios comerciales) de la referida empresa operadora, a fin de realizar la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles. No obstante, conforme se expuso previamente, de acuerdo con el artículo 11-D de la Norma de las Condiciones de Uso, la empresa operadora (v.g. Viettel) es el responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.
325. En ese contexto, es preciso mencionar que, según lo informado por la empresa operadora en el marco de las actuaciones previas del presente procedimiento sancionador (Carta N° 0490-2023/GL.DR), para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, Viettel cuenta con tres (3) aplicativos:
- (a) El **aplicativo de escritorio “BCCS”**, el cual es usado por sus agentes para realizar trámites de altas y/o portabilidad en sus centros de atención y puntos de venta;
 - (b) El **aplicativo móvil “Bitel Ventas”**, el cual también es usado por sus agentes para realizar los referidos trámites sólo en puntos de venta; y,
 - (c) El aplicativo **“Activa Bitel”**, el cual es usado por los usuarios para activar por sí mismos la línea contratada.
326. De este modo, de acuerdo con la información declarada por la empresa investigada, sus agentes utilizan el aplicativo **“Bitel Ventas”** para realizar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en sus puntos de venta, sin distinguir según se trate de sus establecimientos propios o gestionados por un tercero autorizado.
327. En este punto, es preciso señalar que, en tanto la empresa operadora es la responsable de todo el proceso de contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles, una consecuencia lógica necesaria es que el desarrollo, la implementación y el uso de las herramientas tecnológicas que permitan a sus distribuidores y/o vendedores efectuar la activación de *SIM Cards* también se encuentra bajo la esfera de control de la empresa operadora, lo cual resulta factible desprender por cuanto la empresa investigada mencionó la existencia de diversas áreas de personal a cargo de la atención de los potenciales problemas tecnológicos en relación con su aplicativo, según lo manifestado en la carta 0448-2023/DL, del 2 de mayo de 2023.
328. En ese marco, un análisis preliminar podría conllevar la inferencia de que el aplicativo **“Bitel Ventas”** vendría siendo desarrollado, implementado y usado con el objetivo de ser sólo utilizado en sus puntos de venta (ya sea propios o gestionados por terceros) como los únicos lugares autorizados para la celebración de contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, máxime si se pudiese entender –como lo aseveró Viettel en su escrito de descargos– que estaría destinado para los lugares que no tienen facilidades y/o recursos para contar con una computadora (y, por ende, con el aplicativo de escritorio BCCS).
329. No obstante, conforme lo expuesto en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, esta ST-CCO imputó a Viettel que, si bien podía advertirse –en principio– dicha finalidad preliminar, era el caso que existían indicios de que –por el contrario– Viettel vendría desarrollando, implementando y usando su aplicativo **“Bitel Ventas”**, a efectos de que sus distribuidores y vendedores 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).

330. Por tanto, corresponde ahora verificar si los hechos descritos a nivel indiciario por la ST-CCO en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, a fin de sustentar este extremo de la conducta imputada, han quedado corroborados con los medios probatorios obtenidos durante la instrucción del presente procedimiento.
331. En primer término, con el objeto de aseverar indiciariamente sobre la habilitación de los vendedores por medio del aplicativo “*Bitel Ventas*” que vendría siendo desarrollado, implementado y uso por Viettel, la ST-CCO indicó que, de la visualización del archivo electrónico de vídeo en formato mp4 denominado “1. Venta ambulatoria Bitel.mp4”, resulta factible apreciar que, con fecha 9 de marzo de 2023, en la provincia de Huancayo, departamento de Junín, la vendedora del servicio público de telecomunicaciones móviles de Viettel (señora Ruth Elizabeth Mucha) se encontró habilitada para efectuar contrataciones prohibidas en la vía pública con el uso del aplicativo móvil “*Bitel Ventas*”:

Gráfico N° 44
Imagen de contratación ambulatoria ofrecida por Telefónica – Huancayo



Fuente : Archivo electrónico en formato MP4 denominado “1. Venta ambulatoria Bitel.mp4”.
Elaboración : ST-CCO.

332. Asimismo, de la visualización del archivo electrónico de vídeo en formato mp4 denominado “2. Venta ambulatoria Bitel.mp4”, remitida por Telefónica en su escrito de denuncia, la ST-CCO señaló que resultaba factible colegir que, aun cuando no se aprecia la culminación del proceso de la contratación de algún servicio público de telecomunicaciones móviles en la vía pública, se observa que, con fecha 9 de marzo de 2023, en la provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, la vendedora del servicio público de telecomunicaciones móviles de Viettel (señora Sonia Tananta Paredes) intentó efectuarla con el uso del aplicativo móvil “*Bitel Ventas*”:

Gráfico N° 45
Imagen de contratación ambulatória ofrecida por Telefónica – Huancayo



Fuente : Archivo electrónico en formato MP4 denominado “1. Venta ambulatória Bitel.mp4”.
Elaboración : ST-CCO.

333. En cuanto a lo anterior, en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, se señaló que, del cotejo de la identificación de las dos (2) personas participantes en los vídeos descritos previamente, fueron reportadas (para marzo de 2023) por Viettel –en cumplimiento de la obligación establecida en Norma de las Condiciones de Uso– como vendedoras pertenecientes a puntos de venta de la investigada, según se observa a continuación:

Cuadro N° 11:
Datos del personal de Viettel que interviene en la contratación

Datos del personal que interviene en la contratación						
Período	Código único del personal	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad (DNI/PASAPORTE/C E/otro)	N° de documento de identidad	Código único del punto de venta o centro de atención al que corresponde
Ene-23	██████████	SONIA	TANANTA PAREDES	DNI	47570742	UCADF21
Mar-23	██████████	SONIA	PAREDES	DNI	47570742	UCADF29
Abr-23	██████████	SONIA	PAREDES TANANTA	DNI	47570742	UCADF29
Ene-23	██████████	RUTH ELIZABETH	MUCHA CHANCA	DNI	70018845	JUNDF45
Feb-23	██████████	RUTH ELIZABETH	MUCHA CHANCA	DNI	70018845	JUNDF59
Mar-23	██████████	RUTH ELIZABETH	MUCHA	DNI	70018845	JUNDF59

Fuente : Información remitida por las empresas del servicio móvil en cumplimiento del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.
Elaboración : ST-CCO.

334. Así, tras la identificación del “Código único del punto de venta o centro de atención al que corresponde”, en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO pudo identificar que las referidas dos (2) personas que utilizaron el aplicativo “Bitel Ventas” con la finalidad de realizar contrataciones en la vía pública, se encontraron asignadas (a marzo de 2023)

–según corresponda– a puntos de venta propios y de distribuidores de la empresa ⁽⁹⁵⁾, como se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 12:
Datos de los puntos de venta reportados**

Datos del punto de venta o centro de atención					
Período	Tipo de establecimiento (Punto de venta de distribuidor / Punto de venta propio / Centro de atención)	Código único del punto de venta o centro de atención	Fecha de inicio de operaciones (dd/mm/aaaa)	Departamento	Código único del distribuidor al que corresponde (Datos/No aplica)
Feb-23	Punto de venta propio	UCADF21	04/01/2022	UCAYALI	UCABR
Mar-23	Punto de venta propio	UCADF21	04/01/2022	UCAYALI	UCABR
Abr-23	Punto de venta propio	UCADF21	04/01/2022	UCAYALI	UCABR
Feb-23	Punto de venta propio	UCADF29	14/2/2022	UCAYALI	UCABR
Mar-23	Punto de venta propio	UCADF29	14/02/2022	UCAYALI	UCABR
Abr-23	Punto de venta propio	UCADF29	14/02/2022	UCAYALI	UCABR
Ene-23	PUNTO DE VENTA DE DISTRIBUIDOR	JUNDF45	29/10/2020	JUNIN	JUNSD04
Feb-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDF45	29/10/2020	JUNIN	JUNBR
Mar-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDF45	29/10/2020	JUNIN	JUNBR

Fuente : Información remitida por las empresas del servicio móvil en cumplimiento del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO.

335. De este modo, si bien se apreció que la señora Sonia Paredes Tananta fue registrada como parte de un punto de venta propio de Viettel, no obstante, se le asignó un código único de distribuidor “UCABR”, el cual no fue reportado por la empresa a fin de identificarlo. Por su parte, con relación a la señora Ruth Elizabeth Mucha Chanca, se aprecia que el código único de distribuidor “JUNBR” al que habría pertenecido su punto de venta “JUNDF45” en marzo de 2023 tampoco fue reportado por la empresa a fin de identificarlo.
336. Sin embargo, con información de enero de 2023, el código único de distribuidor “JUNSD04”, la ST-CCO identificó lo siguiente:

**Cuadro N° 13:
Datos de los puntos de venta reportados**

Datos del distribuidor autorizado						
PERÍODO	Código único del distribuidor	Nombres (Datos/No aplica)	Apellidos (Datos/No aplica)	Razón Social (Datos/No aplica)	Tipo de documento de identidad (DNI / RUC / PASAPORTE / CE / otro)	N° de documento de identidad
Mar-23	JUNSD04	MARIA MAGDALENA	RIVERA GUILLEN	MARIA MAGDALENA RIVERA GUILLEN (Small Dealer)	DNI	41722964
Abr-23	JUNSD04	MARIA MAGDALENA	RIVERA GUILLEN	MARIA MAGDALENA RIVERA GUILLEN (Small Dealer)	DNI	41722964

Fuente : Información remitida por las empresas del servicio móvil en cumplimiento del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO.

⁹⁵ El código “JUNDF59” no aparece en la base remitida por Viettel, por ello no es posible identificar al distribuidor.



337. En cuanto a lo anterior, esta ST-CCO considera que, si bien ambos vídeos ofrecidos por Telefónica en su escrito de denuncia no permiten acreditar la culminación del proceso de contratación y/o la activación de SIM Cards en la vía pública, (sobre todo si no se cuenta con el número de teléfono celular activado en los referidos vídeos para realizar la trazabilidad respectiva), es el caso que en ellos se puede visualizar que el aplicativo “*Bitel Ventas*” es la herramienta tecnológica que utilizan los distribuidores y/o vendedores para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, cuya corroboración es factible con la declaración de la empresa operadora, pues ninguno de ellos consiste en procedimientos de autoactivación ni de activación por computadora de escritorio.
338. En ese orden de ideas, en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, esta ST-CCO consideró que dicha situación era posible inferir indiciariamente –a su vez– [REDACTED], a través de los Memorandos N° 00492-DFI/2023, 00701-DFI/2023 y 00729-DFI/2023), en los cuales se detectó que eran realizadas en la vía pública.
339. Al respecto, luego de la información recabada en el marco de la instrucción del presente procedimiento, esta ST-CCO advierte que –efectivamente– **CONFIDENCIAL** [REDACTED], se ha identificado que en setenta y tres (73) contrataciones detectadas por el órgano de fiscalización en la vía pública, los distribuidores y vendedores de Viettel se encontraron habilitados para utilizar el aplicativo “*Bitel Ventas*”, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 14

CONFIDENCIAL

Expediente PAS	Expediente de Fiscalización	Hechos	Contexto
[REDACTED]	00010-2023-DFI	CONFIDENCIAL	
[REDACTED]	00021-2023-DFI (Verificación de medida cautelar)		
[REDACTED]	00052-2023-DFI		

⁹⁶ 925292875, 925274769, 928581019.

⁹⁷ 925289010, 915993188, 925511305, 931310936, 930618619, 935025709, 931392811.

⁹⁸ 900143254, 930613011, 916651866, 931613368, 930324480, 929259992, 925904193.

⁹⁹ 928160901, 917429634, 921332508, 910272622, 925498467, 917439551, 917154878, 917296276, 915948459, 901733705, 918937962, 927277589, 917463906, 917629704, 929427137, 917418837, 910348992, 935210610.

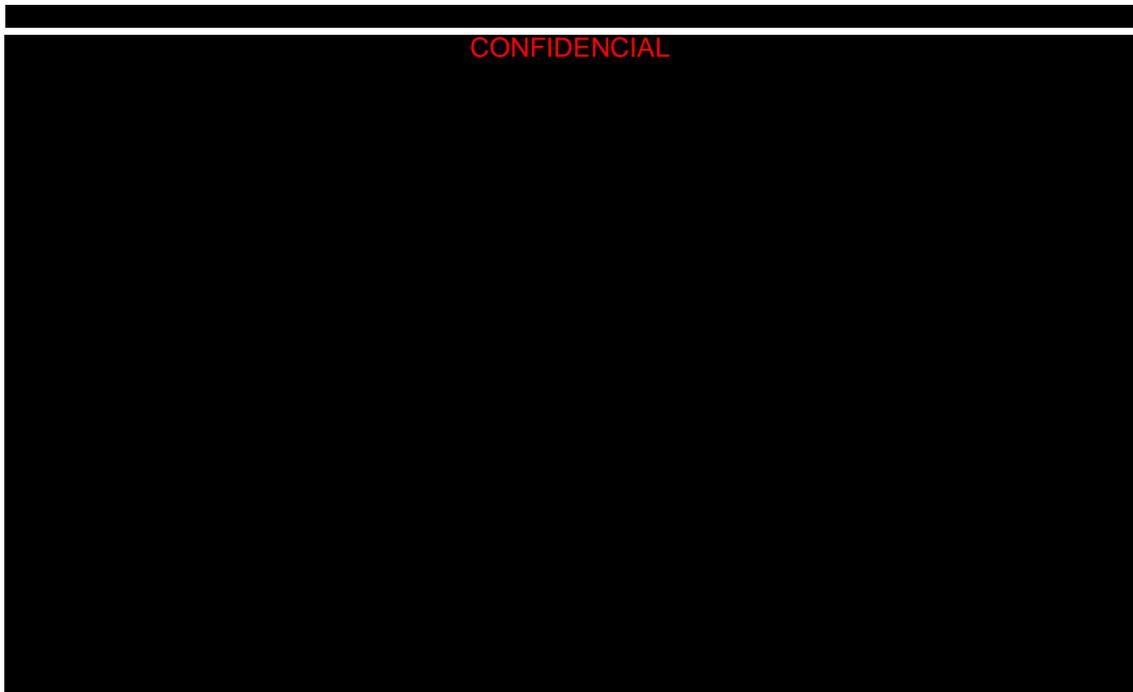


Expediente PAS	Expediente de Fiscalización	Hechos	Contexto
[REDACTED]	00173-2023-DFI (verificación de medida cautelar)	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	00244-2023-DFI	[REDACTED]	[REDACTED]

Fuente : Memorando N° 00308-DFI/2024 y expedientes de fiscalización remitidos por los Memorandos N° 00308-DFI/2024 y 00450-DFI/2024.
Elaboración : ST-CCO.

340. A continuación, se reproduce –como ejemplo– un acta de fiscalización efectuada por la DFI, en el marco de sus acciones de fiscalización:

Gráfico N° 46:



Fuente : Información remitida por la DFI.
Elaboración : ST-CCO.

341. En este punto, cabe señalar que, si bien por el Memorando N° 00450-DFI/2024, la DFI sostuvo que en el período anterior al inicio del presente procedimiento sancionador (de enero a mayo de 2023), el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” no fue objeto de verificación en sus respectivas acciones de fiscalización, debe tenerse en consideración que, de la revisión de las actas de supervisión contenidas en los expedientes remitidos por el órgano de fiscalización, es factible inferir que la única herramienta tecnológica utilizada para tal fin fue el mencionado aplicativo, en la medida que no podría materialmente

¹⁰⁰ 925324857, 929535569, 918210929, 918229968, 900181383, 928312331, 930223733, 930108794, 921962296, 910945272, 910366738.

¹⁰¹ 901202604, 900895772, 925291816, 900605119, 925282325, 901615520, 917602885, 901217305, 927493843, 901182155, 901495453, 901251727, 901937109, 917440431, 900702978, 915993199, 910618965, 916664299, 915960206, 918919442, 901915772, 901216289, 901232055, 901165778, 919135484, 921339186, 917409471.

utilizarse el aplicativo de escritorio del sistema BCCS, y –a su vez– no se trataron de autoactivaciones.

342. En cuanto a lo anterior, cabe agregar que, mediante el Memorando N° 00883-DFI/2023¹⁰², la DFI también remitió información de un acta de fiscalización en la cual se dejó constancia de una (1)¹⁰³ contratación detectada por el órgano de fiscalización en la vía pública, ocurrida el 1 de junio de 2023 (después del inicio del presente procedimiento sancionador), en la cual el distribuidor y/o vendedor de Viettel se encontró habilitado para utilizar el aplicativo “*Bitel Ventas*”.

343. En virtud de lo anteriormente expuesto, se puede advertir que **CONFIDENCIAL** el aplicativo “*Bitel Ventas*” que vendría desarrollando e implementando Viettel habilitó a sus distribuidores y/o vendedores para poder intervenir en la ejecución de contrataciones en el canal no autorizado, **CONFIDENCIAL**

evidenciando que dicha herramienta tecnológica le permite facilitar e incentivar la contratación ambulatoria y, de esa forma, obtener una ventaja significativa ilícita respecto de sus demás competidores.

344. Por su parte, cabe agregar que, en el marco del presente procedimiento, mediante el escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), Telefónica remitió elementos probatorios que –a criterio de esta ST-CCO– también permiten colegir que Viettel vendría desarrollando e implementando el aplicativo “*Bitel Ventas*”, pues se verificó que el mencionado aplicativo que vendría desarrollando e implementando Viettel habilitó a sus distribuidores y/o vendedores para poder ejecutar contrataciones en el canal no autorizado, conforme se corrobora de las constataciones notariales sobre las contrataciones y activaciones de SIM Cards en la vía pública en doce (12) contrataciones, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 15
Detalle de las contrataciones de Viettel en la vía pública según las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica

N°	Celular	Acta de Constatación Notarial	Fecha de Contratación	Lugar de la vía pública de referencia
1	910718442	Acta Notarial de Eduardo Laos de Lama	31/5/2023	Centro Comercial Las Brisas de Ate (Ate Vitarte)
2	931022831			Parque Cánepa (La Victoria – Lima)
3	929857323			Av. Cuzco (Reniec) – Centro de Lima
4	917292858			Av. Gerardo Unger – Mercado Unicachi (Comas – Lima)
5	900647892	Acta Notarial de Eduardo Laos de Lama	29/5/2023	Av. San Juan Cuadra 11 (San Juan de Lurigancho – Lima)
6	917388700			Centro Comercial Las Malvinas – Cercado de Lima
7	929033619			Av. Canto Grande Cuadra 37 (Paradero 10) – (San Juan de Lurigancho – Lima)
8	917262840			Av. Gerardo Unger – Mercado Unicachi (Comas – Lima)

¹⁰² Incorporado al cuaderno principal del presente Expediente, en virtud de la Constancia de Incorporación, de fecha 25 de marzo de 2024, emitida por la ST-CCO.

¹⁰³ 917412766.



N°	Celular	Acta de Constatación Notarial	Fecha de Contratación	Lugar de la vía pública de referencia
9	917644350	Acta de Constatación Notarial de Juan Manuel Quinde Razuri	29/5/2023	Altura de Caja Piura en exteriores del Mercado Modelo de Piura, en la Av. Sánchez Cerro (Piura)
10	917207581		31/5/2023	Exteriores del Mercado Modelo de Piura, en la Av. Sánchez Cerro (Piura)
11	927938762	Acta de Constatación Notarial de David Rubio Bernuy	29/5/2023	Esquina de Av. César Vallejo y Pasaje Albarracín (Trujillo – La Libertad)
12	926341741	Acta de Constatación Notarial de David Rubio Bernuy	31/5/2023	Av. César Vallejo y Pasaje Albarracín (Trujillo – La Libertad)

Fuente : Anexo del Escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023-MPV), remitido por Telefónica, con fecha 3 de junio de 2023.

Elaboración : ST-CCO.

345. A continuación, se reproduce –como ejemplo– un acta de constatación notarial ofrecida por Telefónica, en la cual se da cuenta de la contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles de Viettel en la vía pública:

Gráfico N° 47:
Muestra de actas de constataciones notariales remitidas por Telefónica



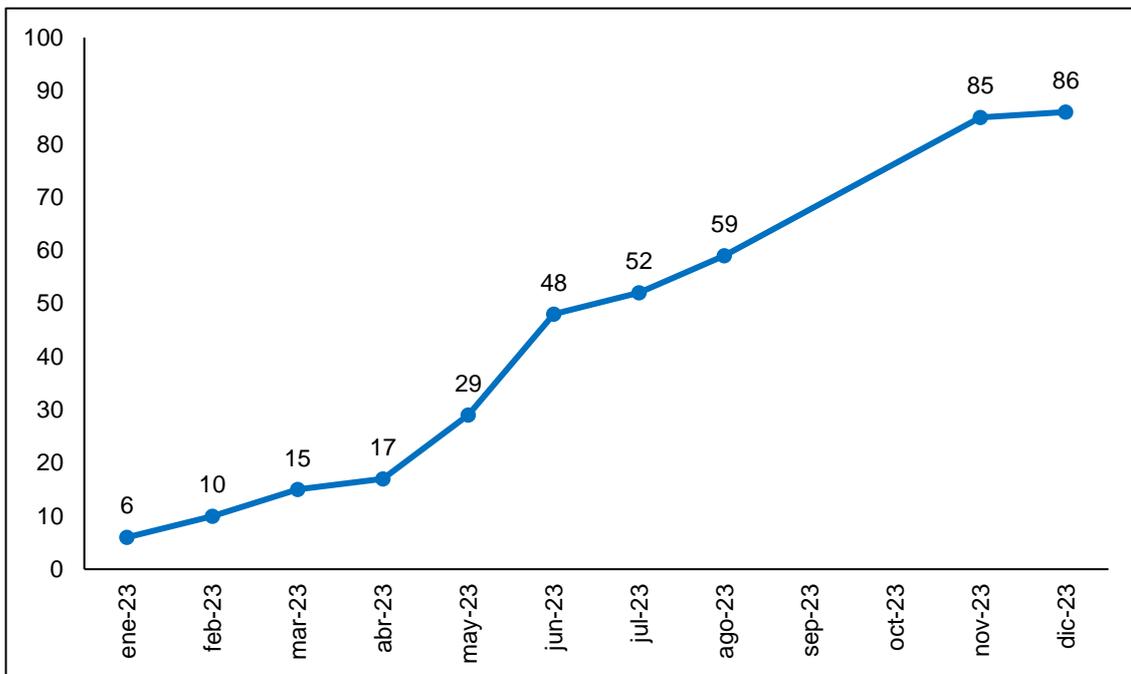
Fuente : Acta de Constatación Notarial de David Rubio Bernuy, del 29 de mayo de 2023, remitida por Telefónica, mediante el Escrito 10 recibido el 3 de junio de 2023.

Elaboración : ST-CCO 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>

346. En función de la información expuesta, esta ST-CCO advierte que –en el presente caso– los hallazgos visualizados sobre la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública con la utilización de la herramienta tecnológica “*Bitel Ventas*”, **CONFIDENCIAL** y la ofrecida por Telefónica, no responde a la situación de hechos de naturaleza aislada, pues –aun cuando se puedan realizar las contrataciones por medio de distribuidores– la responsabilidad del proceso de contratación recae exclusivamente sobre la empresa operadora, siendo una conducta recurrente por parte de Viettel.
347. En efecto, es menester advertir que, la realización del proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública por parte de Viettel representan una conducta de responsabilidad de la misma empresa, mediante el uso de su aplicativo “*Bitel Ventas*”, atribuible su esfera de control y decisión, considerando que se ha identificado a ochenta y seis (86) líneas móviles contratadas en la vía pública en diez (10) de doce (12) meses del 2023.

Gráfico N° 48:
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 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), remitido por Telefónica.

Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

348. Así, a criterio de esta ST-CCO, los hallazgos no son sino una manifestación de la propia esfera de dominio y decisión de la empresa –en tanto responsable del proceso de contratación– respecto de la imputación de que vendría desarrollando, implementando y usando dicho aplicativo, 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 el canal presencial no autorizado (vía pública).
349. Al respecto, una manifestación de lo indicado en el párrafo anterior se traduce en el alcance nacional de los hallazgos identificados respecto de la fuerza de ventas de

Viettel, en la medida que por medio del aplicativo *Bitel Ventas* que vendría desarrollando e implementando Viettel, se estaría habilitando también la realización de contrataciones del servicio público de telecomunicaciones móviles en el noventa y uno punto siete por ciento (91.7%) del Perú (veintidós [22] de veinticuatro [24] departamentos):

Cuadro N° 16:
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 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), remitido por Telefónica.

Elaboración : ST-CCO Osiptel.

350. A ello, resulta relevante mencionar la importancia que ha tenido el uso del aplicativo "*Bitel Ventas*", en el marco de las contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles para Viettel, según la información remitida en el "*Formato 1*"¹⁰⁴ de la Carta N° 0490-2023/GL.DR y la Carta N° 0498-2023/GL.DR, recibidas el 9 y 10 de mayo de 2023, respectivamente.

351. En efecto, según la precitada información, en el primer trimestre del 2023, [REDACTED] de sus contrataciones de líneas móviles se dieron por el canal del aplicativo "*Bitel Ventas*" y el [REDACTED] mediante el canal presencial. Es decir, [REDACTED] **CONFIDENCIAL** [REDACTED]

¹⁰⁴ Información remitida en el archivo electrónico en formato Excel adjunto a la carta N° 00490-2023/GL.DR (registro SISDOC 20979-2023/MPV).



CONFIDENCIAL

Gráfico N° 49:

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Fuente : Información remitida por Viettel en el marco de las actuaciones previas.
Elaboración : ST-CCO Osiptel.

352. En ese orden de ideas, un análisis desagregado por modalidad de contratación de las líneas móviles, permite apreciar –en principio– que el canal presencial representó la fuente de activación del [REDACTED] de los planes con renta mensual y del [REDACTED] de los planes sin renta mensual, durante el primer trimestre del 2023.
353. No obstante, el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” ha representado ser la fuente de activación del [REDACTED] de las nuevas líneas líneas con renta mensual, y el [REDACTED] de las nuevas líneas para los planes sin renta mensual. En síntesis, el canal de contratación denominado “Aplicativo *Bitel Ventas*” permitió la contratación de [REDACTED] planes con renta mensual y [REDACTED] líneas para planes sin renta mensual, lo cual muestra la relevancia de su uso para Viettel para la contratación de nuevas líneas.

Gráfico N° 50:

CONFIDENCIAL

Fuente : Información remitida por Viettel, en el marco de actuaciones previas.
Elaboración : ST-CCO Osiptel.

354. De este modo, los hallazgos identificados de que por medio del aplicativo *Bitel Ventas*, la empresa investigada estaría habilitando e incentivando a sus distribuidores y vendedores para encontrarse plenamente habilitados e incentivados para utilizar dicho aplicativo en la contrataciones en la vía pública, se ven reflejados como conducta atribuible a la empresa, no sólo por su alcance de carácter nacional, sino también por la suma relevancia de dicho aplicativo para el gran número de contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, sobre todo para las líneas móviles de planes sin renta mensual (prepago) en el cual ha alcanzado [REDACTED], segmento en el que más suelen recaer las contrataciones contrarias a la normativa sectorial, según se puede corroborar de la [REDACTED] y la denunciante.
355. Por su parte, otra manifestación de que los hallazgos identificados responden a una acción atribuible a la propia Viettel, se acreditaría con el hecho indicado en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, referido a que, teniendo en cuenta que la mayor fuerza de Viettel se concentra en el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” y que –de acuerdo con la información recabada durante la etapa de investigación del presente procedimiento (ver **Cuadro N° 17**)– la denunciada ha omitido la verificación biométrica en la contratación del servicio móvil. A criterio de la ST-CCO, ello podía denotar que Viettel vendría desarrollando, implementando y usando el referido aplicativo omitiendo el mecanismo de seguridad de la verificación biométrica de la huella dactilar de la persona vendedora, a fin de que sus distribuidores y vendedores se encuentren habilitados e incentivados para fomentar la contratación en el canal no autorizado, máxime si el diseño del aplicativo les permite su uso en la vía pública y/o de forma ambulatoria.

Cuadro N° 17

Expediente PAS	Expediente de Fiscalización	Hechos
CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL	00010-2023-DFI	CONFIDENCIAL
CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL	00021-2023-DFI	CONFIDENCIAL

Fuente : Memorandos N° 00492-DFI/2023, 00701-DFI/2023, 00729-DFI/2023, 00308-DFI/2024 y 00450-DFI/2024, y página web del Osiptel.
Elaboración : ST-CCO.

¹⁰⁵ Confróntese con la Resolución N° 00057-2024-CD/OSIPTEL, del 23 de febrero de 2024, recaída en el Expediente N° 00027-2023-GG-DFI/PAS. Dirección URL: <https://www.osiptel.gob.pe/media/bcietv4c/resol057-2024-cd.pdf>

356. De otro lado, de la revisión de la información recabada en la etapa de investigación, se verifica que otra manifestación de que los hallazgos identificados responden a la propia conducta de Viettel se reconduce con su propia declaración de que el aplicativo “*Bitel Ventas*” que ha venido desarrollando e implementando ha estado configurado inicialmente con el objetivo de **habilitar la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en un rango de distancia de cincuenta (50) metros**, el cual habría estado vigente hasta el 30 de junio de 2023, para contar ahora con una habilitación de diez (10) metros¹⁰⁶; y no con el objeto de ser propiamente una medida preventiva.
357. En efecto, se advierte que, por medio del aplicativo *Bitel Ventas*, la empresa operadora tuvo el objetivo de que sus distribuidores también pudieran estar habilitados e incentivados a efectuar las contrataciones en la vía pública, tal como ha sido señalado por uno de sus distribuidores (señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado), en el marco del presente procedimiento sancionador:

Gráfico N° 51
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.

358. De lo anteriormente expuesto, se aprecia que, según lo expresado por el distribuidor de Viettel, el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado, la referida empresa operadora

¹⁰⁶ Confróntese con el numeral 59 del escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV), remitido por Viettel, con fecha 14 de agosto de 2023.

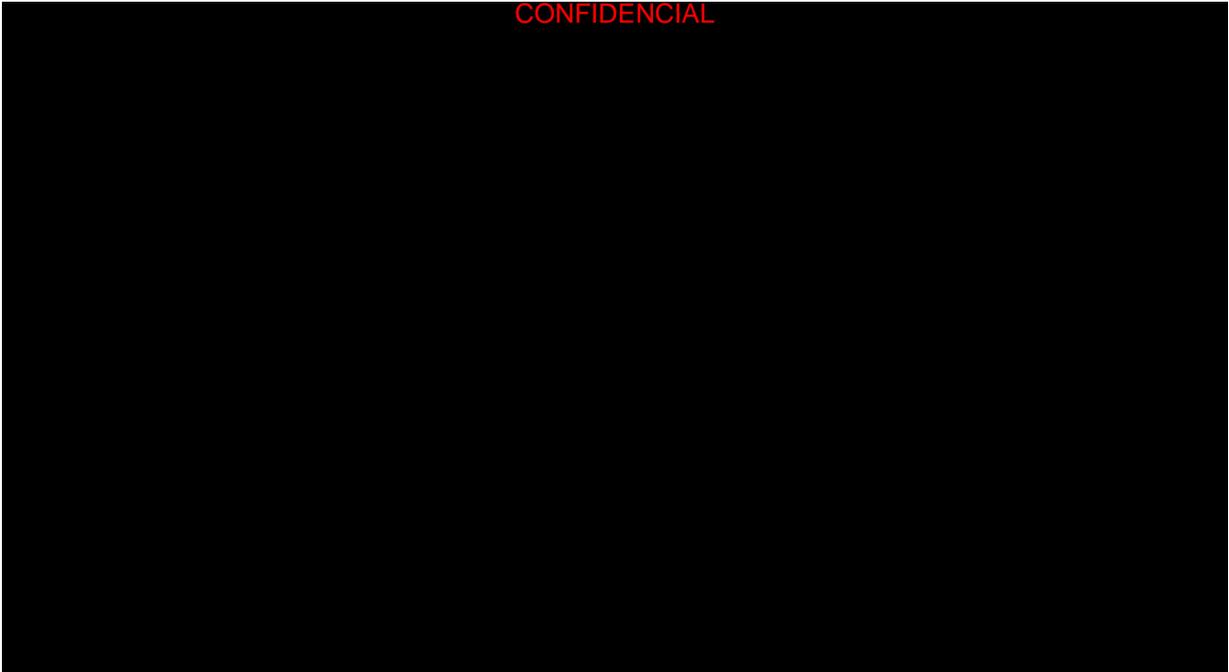
les brindó la instrucción y/o autorización verbal, a fin de poder ejecutar las contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles no sólo en el punto de venta sino también en “el radio autorizado” por la configuración del aplicativo “*Bitel Ventas*”.

359. Al respecto, si bien los hechos de la contratación del número de teléfono 901495453, [REDACTED], ocurrieron en el mes de noviembre de 2023 y el supuesto radio de quince (15) metros que le habría autorizado Viettel al señor Córdova para la realización de contrataciones guarda relativa coherencia con la nueva configuración de la restricción de la geolocalización a diez (10) metros realizada por la empresa en el mes de junio de 2023 (según lo informado en el escrito N° 5 [registro SISDOC 39468-2023/MPV]), esta ST-CCO considera que ello supone un elemento probatorio que acredita que el desarrollo y la implementación que vendría realizando Viettel sobre su aplicativo “*Bitel Ventas*” permite –por decisión e instrucción de la empresa– realizar contrataciones en la vía pública, es decir, como finalidad de la propia esfera de control y decisión de la empresa investigada.
360. Es preciso agregar que, la información remitida por el señor Córdova Alvarado no tiene carácter aislado, en la medida que ese tipo de instrucciones de autorización con ese tenor podría ser también inferida de los dos (2) correos remitidos por la propia Viettel a sus distribuidores, [REDACTED]. Así, a criterio de esta ST-CCO, podría denotarse un reconocimiento implícito de que, antes de dicha fecha, la empresa investigada sí venía habilitando a sus distribuidores y vendedores para que puedan realizar las contrataciones en la vía pública, según se observa a continuación:

Gráfico N° 52

Imagen de correo electrónico de reconocimiento implícito de habilitación de contratación en la vía pública

CONFIDENCIAL



- Fuente** : Archivo electrónico denominado “Comunicado sobre NO Venta en Vía Pública”, remitido en el Anexo 14-A del escrito N° 14, de Viettel.
- Nota** : El mensaje es similar en el caso del archivo electrónico denominado “Comunicado sobre NO Venta en Vía Pública 1”, remitido en el Anexo 14-A del escrito N° 14, de Viettel.

361. En esa línea argumentativa, es preciso señalar que, esta ST-CCO ha podido realizar el cruce de información sobre los distribuidores y vendedores que habrían participado en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, según lo verificado por la DFI, las constataciones notariales ofrecidas por la denunciante, y en virtud de la información remitida por la propia Viettel (a través del escrito N° 20), en el marco del presente procedimiento (**ver cuadro N° 18**).

Cuadro N° 18
Muestra de cruce de información de vendedores y distribuidores que participaron presuntamente en contrataciones en la vía pública

Expediente de Supervisión / Escrito de Telefónica	Número de teléfono activado en la vía pública	Fecha de contratación en la vía pública	Distribuidor reportado por Viettel	Vendedor reportado por Viettel
00010-2023-DFI	925292875	12/1/2023	Cindy Yesenia Requena Cango	Juvitza Marilyn Guerrero Moreno
00021-2023-DFI	925289010	31/1/2023	Lubricentro Milin S.R.L.	Adán Julio Quintana Saéñz
	931310936	1/2/2023	María Chambi Muñiz	Christian Maquera Charaja
00052-2023-DFI	925904193	29/4/2023	Ana Isabel Chávez Mendoza	Aldo Allan Zavala Soto
Escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV)	900647892	29/5/2023	Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias	Juan Torres Valdivia
	931022831	31/5/2023	Joel Edgar Garate Jacinto	Nelson Rafael Peña Soto
00052-2023-DFI	917629704	6/6/2023	Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.	Thomas Salazar García
00173-2023-DFI	921962296	8/8/2023	Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio Ltda	Kelvin Moreno Velázquez
00244-2023-DFI	917602885	23/11/2023	Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.	Cinthy Mabel Valdera Taboada
	917409471	1/12/2023	Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.	Cinthy Mabel Valdera Taboada

Fuente : Información proporcionada por Viettel a través del escrito N° 20 (registro SISDOC 17811-2024/MPV) y Memorando N° 00308-DFI/2024.

Elaboración : ST-CCO.

362. Sobre el particular, luego del cruce de información con las referidas distribuidoras, se ha podido verificar las diversas declaraciones de los presuntos distribuidores que, a pesar de haber sido reportados por la empresa operadora como si tuvieran tal condición, han negado todo tipo de vinculación contractual y comercial con la empresa investigada y/o con los vendedores presuntamente infractores.
363. Así, por ejemplo, con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito s/n (registro SISDOC 22396-2024/MOQ01), la señora María Rosario Chambi Muñiz –a quien Viettel reportó como presunta distribuidora a quien pertenecería el vendedor Christian Maquera Charaja que participó en la contratación del celular 931310936 en los hechos verificados por la DFI el 1 de febrero de 2023– negó la existencia de un vínculo comercial con la empresa investigada así como con el vendedor que intervino en la activación, precisando que **sólo brindaba**

el servicio de depósito del módulo móvil que utilizan los vendedores ambulantes siendo que su actividad es la venta de café y desayunos (lo cual se ha corroborado con el uso del aplicativo Consulta RUC de la SUNAT):

**Gráfico N° 53
Información remitida por la señora María Chambi Muñiz**

Al tener mi persona, un puesto de venta en el mercado central de Moquegua, **SOLO BRINDE EL SERVICIO DE DEPOSITO DEL MODULO MOVIBLE** que usan los vendedores ambulantes en la calle a fin de promocionar su empresa, ya que mi actividad en **mi puesto de venta se dedica a la venta de café y desayunos.**

La recurrente no tiene **ningún vinculo comercial** en actividades que realiza la empresa Bitel de forma ambulatoria ya sea en la venta o activación de líneas telefónicas en vía pública.

No conozco, ni tengo algún vinculo con el Sr. Cristhian Maquera Charaja, el cual es mencionado en esta carta, por lo cual desconozco en absoluto cualquier actividad o sanción que se le haya impuesto a dicha persona.

Fuente : Escrito (registro SISDOC 22396-2024/MOQ01), remitido por la señora María Chambi Muñiz, el 11 de abril de 2024.

364. De este modo, dado que la señora Chambi ha negado la existencia de una relación contractual y/o comercial con Viettel y con el señor Maquera, se puede apreciar que la empresa investigada –en tanto responsable del proceso de contratación– por medio del aplicativo “*Bitel Ventas*” que vendría desarrollando e implementando, habilitó directamente a personas para que actúen como vendedores que intervienen en las contrataciones en la vía pública, sin que exista una relación con los distribuidores, a pesar de que la empresa pretendió dar una apariencia de regularidad, al reportarlos ante el Osiptel como pertenecientes a un punto de venta fijo; y siendo que –inclusive– la misma señora indicó que prestaba el servicio de depósito de módulos que utilizaban los “vendedores ambulantes” a fin de promocionar a la empresa.
365. Al respecto, dicha práctica se ha verificado que dicha situación se ha materializado en otros tres (3) casos con anterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, de acuerdo con el siguiente detalle:
- a) **Caso de la señora Cindy Yesenia Requena Cango:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito s/n (registro SISDOC 20216-2024/MPV), la señora Cindy Yesenia Requena Cango –a quien Viettel reportó como distribuidora a quien pertenecería la vendedora Juvitza Marilyn Guerrero Moreno que participó en la contratación del celular 925292875 en los hechos verificados por la DFI el 12 de enero de 2023– señaló que si bien tenía vínculo comercial con la empresa investigada como punto de venta, negó vinculación laboral o comercial con la presunta vendedora infractora, precisando que no tenía ningún personal a su cargo y que, incluso, sólo ella podría realizar las activaciones.
 - b) **Caso de Lubricentros Milin S.R.L.:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante la carta N° 001-2024 (registro SISDOC 20515-2024/MPV), Lubricentros Milin S.R.L. –a la cual

Viettel reportó como distribuidora a quien pertenecería el vendedor Adán Julio Quintana Saénz que participó en la contratación del celular 925289010 en los hechos verificados por la DFI el 31 de enero de 2023– señaló que no realiza la adquisición, comercialización y/o activación de líneas móviles sim cards de Viettel bajo ninguna modalidad; siendo que sólo había autorizado un espacio (al lado de la puerta de ingreso para que Viettel coloque un módulo de venta y realice sus actividades comerciales). Asimismo, la referida empresa Lubricentos Milin S.R.L. negó contar con información vinculada con el presunto vendedor identificado pues no realizaría tales actividades comerciales.

- c) **Caso de la señora Ana Isabel Chávez Mendoza:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito s/n (registro SISDOC 19942-2024/MPV), la señora Ana Isabel Chávez Mendoza –a quien Viettel reportó como distribuidora a quien pertenecería el vendedor Aldo Allan Zavala Soto que participó en la contratación del celular 925904193 en los hechos verificados por la DFI el 29 de abril de 2023– señaló que no tiene relación comercial ni contractual con Viettel y/o el presunto vendedor infractor, y negó cualquier participación en la comercialización y/o activación de SIM Cards brindados por Viettel.

366. Asimismo, esta ST-CCO aprecia que dicha práctica se ha materializado y permanecido incluso con posterioridad al inicio del presente procedimiento en cuatro (4) casos, de acuerdo con el siguiente detalle:

- a) **Caso de la Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito s/n (registro SISDOC 21740-2024/MPV), la Asociación de Comerciantes del Mercado Miguel Iglesias –a quien Viettel reportó como distribuidora a quien pertenecería el vendedor Juan Torres Valdivia que participó en la contratación del celular 900647892, según los hechos constatados notarialmente el 29 de mayo de 2023– señaló que no tiene relación comercial ni contractual con Viettel y/o el presunto vendedor infractor.
- b) **Caso del señor Joel Edgar Garate Jacinto:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el correo electrónico s/n (registro SISDOC 20537-2024/MPV), el señor Joel Edgar Garate Vacinto –a quien Viettel reportó como distribuidor a quien pertenecería el vendedor Nelson Rafael Peña Soto que participó en la contratación del celular 931022831 en los hechos constatados notarialmente el 31 de mayo de 2023– señaló que no tiene relación comercial ni contractual con Viettel y/o el presunto vendedor infractor¹⁰⁷.
- c) **Caso de la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio Ltda.:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito s/n (registro SISDOC 19492-2024/SSB01), la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado San Antonio Ltda. –a quien Viettel reportó como distribuidor a quien pertenecería el vendedor Kelvin Moreno Velázquez que participó en la contratación del celular 921962296 en los hechos

¹⁰⁷ Cabe precisar que, si bien a la fecha de emisión del presente informe, el señor Joel Garate Jacinto no cumplió con subsanar la omisión advertida en las cartas C. 00164-STCCO/2024 y C. 00165-STCCO/2024, la información remitida por correo electrónico resulta factible de ser valorada, en tanto es una respuesta a la comunicación que fue notificada personalmente por la ST-CCO.

constatados por la DFI el 8 de agosto de 2023– señaló que no tiene relación comercial ni contractual con Viettel y/o el presunto vendedor infractor.

- d) **Caso de Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L.:** Con ocasión de la respuesta al requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, mediante el escrito remitido por correo electrónico (registro SISDOC 20212-2024/SSB01), Comercio y Distribución Mardany E.I.R.L. –al cual Viettel reportó como distribuidor al que pertenecerían los vendedores Thomas Salazar García y Cinthya Mabel Valdera Taboada que participaron en las contrataciones de los celulares 917629704, 917602885 y 917409471 en los hechos constatados por la DFI el 6 de junio, 23 de noviembre y 1 de diciembre de 2023, respectivamente– señaló que si bien tiene relación comercial con Viettel, indicó que la presunta vendedora infractora Cinthya Mabel Valdera Taboada no tenía vínculo directo con dicha empresa distribuidora, sino que ella tenía un módulo de Viettel en la vía pública.
367. Por ende, se advierte que en diversos casos y durante el año 2023, por medio del aplicativo *Bitel Ventas* que vendría desarrollando e implementando, Viettel habilitó directamente a vendedores para que intervengan en las contrataciones en la vía pública, incluso sin que exista una relación de los vendedores con los distribuidores, a pesar de que la empresa investigada pretendió dar una apariencia de regularidad, al reportarlos como pertenecientes a los respectivos puntos de venta fijo.
368. Por ende, queda ratificado lo expuesto en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, en el extremo que se señaló que, si bien en el Anexo del Memorando 00701-DFI/2023, la DFI señaló que para los fines del registro de una persona como vendedora de Viettel, resultaba necesario acudir a un centro de atención al cliente para el enrolamiento, ello no desvirtuaba el hecho de que los vendedores reportados por la empresa se encuentren habilitados a vender en la vía pública (tal como ha sido acreditado con [REDACTED] y las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica), máxime si en el marco del presente procedimiento se ha evidenciado que, incluso la empresa operadora los reporta como pertenecientes a un punto de venta fijo, cuando –ante los requerimientos de información efectuados por el órgano instructor– varios de sus distribuidores reportados desconocieron la existencia de cualquier tipo de vínculo contractual con la empresa investigada y con los vendedores que intervinieron en las contrataciones en la vía pública.
369. En función de lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO considera que resulta factible apreciar con meridiana claridad que los precitados hallazgos responden a la propia decisión y gestión empresarial de Viettel de que vendría desarrollando e implementando el aplicativo “*Bitel Ventas*”, para que por medio de sus relaciones con sus distribuidores, también se habilite e incentive a que sus distribuidores y vendedores también efectúen las contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, en actuación contraria a la conducta esperada de un leal competidor.
370. Así, la evidencia actuada permite colegir que Viettel ha venido desarrollando, implementando y usando el aplicativo “*Bitel Ventas*” con la omisión de mecanismos de seguridad suficientes, 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 el canal presencial no autorizado (vía pública), siendo que dicha situación resulta atribuible a la propia esfera de dominio y decisión de la empresa operadora –en tanto

responsable del proceso de contratación– por cuanto se ha verificado el alcance nacional de la conducta, la relevancia del aplicativo “*Bitel Ventas*” para el proceso de contratación, la omisión de mecanismos de seguridad (v.g. verificación biométrica), la configuración realizada por la empresa investigada, el hecho de brindar instrucciones y/o autorizaciones a sus distribuidores para vender no sólo en el punto de venta sino también en la vía pública por medio del referido aplicativo, y, el hecho de que la investigada estableció que otras personas actúen como vendedores con apariencia de pertenecer a un punto de venta y utilicen dicha herramienta tecnológica para realizar contrataciones en la vía pública.

371. Dicha situación sostenida por Viettel, en relación con mantener habilitado el canal de contratación en la vía pública, mediante el aplicativo “*Bitel Ventas*”, se advierte que es una conducta habitual, que resulta ser parte de su estrategia comercial para mantener y/o mejorar su posición competitiva en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, considerando que el dejar de usar el canal de venta en la vía pública afectaría su posición en dicho mercado.
372. En tal sentido, Viettel no cuenta con incentivos para establecer mecanismos de seguridad efectivos que garanticen un uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” sólo en los canales de contratación autorizados, sino que, por el contrario, dicha operadora cuenta con estímulos para mantener dicho aplicativo habilitado a fin de que su fuerza de ventas continúe realizando contrataciones de servicios públicos móviles en la vía pública, lo cual se acredita considerando que habiendo transcurrido aproximadamente once (11) meses desde la entrada en vigencia de la referida Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL (enero de 2023) y veinte (20) meses desde su publicación (abril de 2022); su fuerza de ventas ha continuado utilizando dicho aplicativo, a efectos de realizar activaciones de líneas móviles en la vía pública, reiteradas veces y a nivel nacional por el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2023.

VII.2.1.2. Con relación al diseño de un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones a sus distribuidores y vendedores como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito

373. En la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO indicó que una de las tres (3) estrategias o acciones que estaría desarrollando Viettel para que, por medio de las relaciones que tiene con sus distribuidores y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente es la siguiente:

“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”.

374. Conforme fue desarrollado en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO apreció que –de acuerdo con lo expresado por Viettel en el marco de las actuaciones previas– la administrada ha diseñado un disgregado sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, con el objetivo de fomentar en sus distribuidores y/o vendedores la obtención de un mayor número de ventas de líneas nuevas, recargas y portabilidades, de acuerdo con el siguiente detalle:

Gráfico N° 54
Programas de incentivos de Viettel

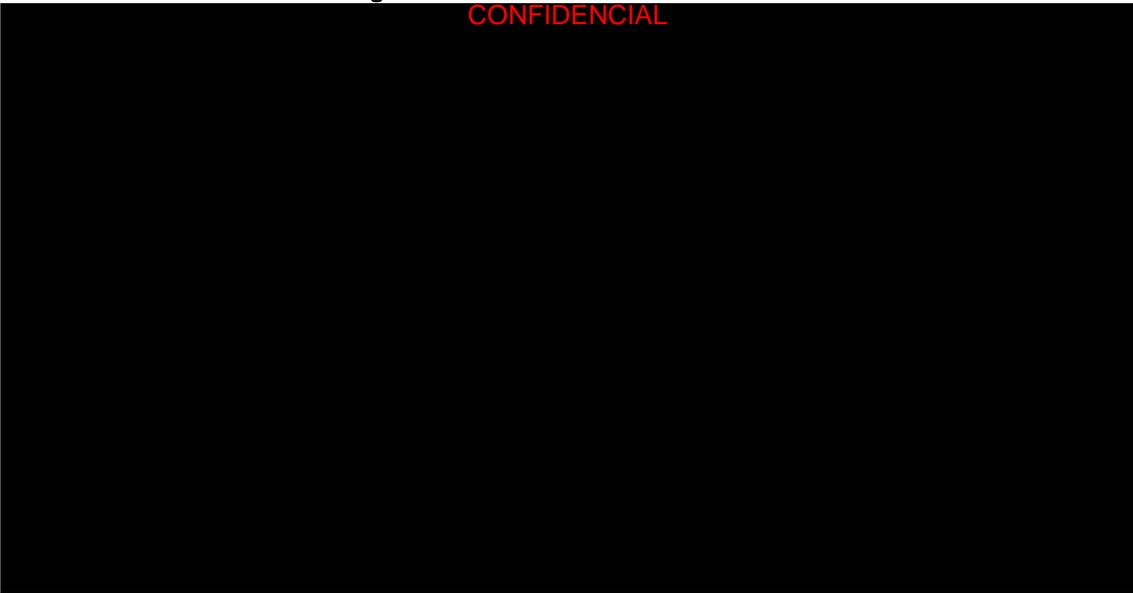
CONFIDENCIAL



Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibido el 2 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

Gráfico N° 55
Programas de incentivos de Viettel

CONFIDENCIAL



Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibido el 2 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

375. Asimismo, según se puede apreciar en el siguiente gráfico, Viettel cuenta con un sistema de comisiones con un componente fijo y un componente variable, para el caso de las comisiones por portabilidad prepago:

Gráfico N° 56
Programas de incentivos de Viettel

CONFIDENCIAL

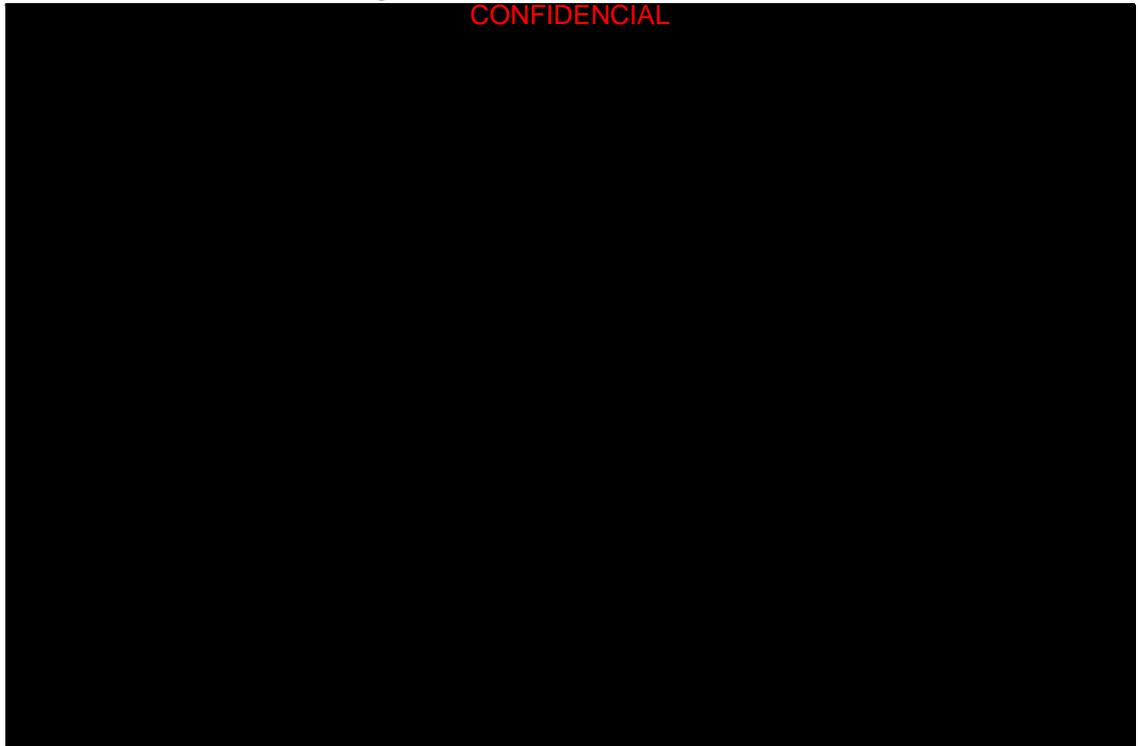


Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibido el 2 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

376. Asimismo, tal como se indicó en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, ante la consulta efectuada por la ST-CCO en actuaciones previas, Viettel señaló que para el aplicativo “*Bitel Ventas*” también existe un sistema diseñado de incentivos (bonos), los cuales se desagregan según se trate de contrataciones prepago y postpago.

Gráfico N° 57
Programas de incentivos de Viettel

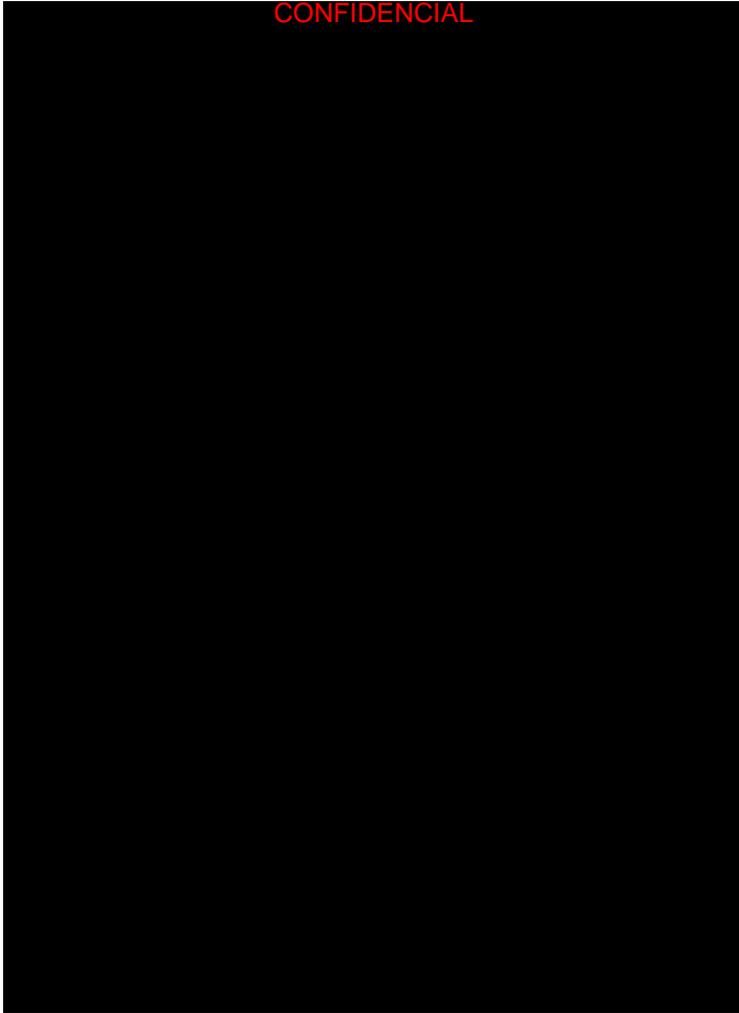
CONFIDENCIAL



Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibido el 2 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

Gráfico N° 58
Programa de incentivos de Viettel

CONFIDENCIAL



Fuente : Carta N° 0448-2023/DL, recibido el 2 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

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, promover el incremento de su participación en el mercado y sus ingresos.
378. No obstante, tal como se expuso en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, esta ST-CCO imputó a Viettel que, si bien podía advertirse –en principio– dicha finalidad preliminar, era el caso que existían elementos indiciarios de que Viettel habría venido 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 a través del canal no autorizado, en tanto se advirtió la existencia de dicho aplicativo para las contrataciones de nuevas líneas y que vendría siendo utilizado para habilitar a distribuidores y vendedores para realizar contrataciones en la vía pública.

Gráfico N° 60
Programa de incentivos de Viettel remitido por Telefónica

PROMOTOR EXCLUSIVO 08/05/2023

1 PREFAGO

Prepago	Comisión (%)
Bifi 5	4
Bifi 10	5
Turista 20	10

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

2 POSTPAGO

Plan Control	Comisión nuevo user
15	7.5
19.9	11
29.9-39.90	LN=15 /MNP=25
39	LN=18 /MNP=25
39.90	25
Plan 45	32
49.90	LN=35 /MNP=35
55.9	LN=40 /MNP=35
65.9	40
65.9	LN = 65.9 /MNP = 65.1
79.9	LN=79.9 /MNP=55.9
105.9	LN=105.9 /MNP=74.1

3 MI PLAN

Plan Control	Comisión (%)
15	7.5
29.9 x 30	15
35.4 x 30	18
39.90 x 45	25
45.4 x 45	32
49.4 x 59.90	35
55.4 x 65.90	40
65.9 x 79.90	45
79.9 x 105.90	65
105.90 a más	80

4 BONO ADD ON

Paquetes	Bono	Beneficio
>= 5/15	20%	30MS Invita
Ti, V, V, TT, LD, PB, DM	del costo del Apto Bono Ventas	3123

Invita: Envía SMS al 8123 desde multifonía. No + Código de paquete + número de cliente. (por millero de cliente code 80 días)
Bono Ventas: Venta de paquete
Comisión en automático

11 COMISIÓN POR ACTIVACIÓN

Nivel	Cont. De Act. Prepago	Bono por línea	Comisión Acum. por nivel	Bono Post Meses (N+2)
1*	15-29	5/4	5/12	5/12
2	30-59	5/4	5/207 (87+120)	Anyapa a cada Porta Post
3	60-89	5/5	5/357 (207+150)	
4	90 a más	5/5	5/512	

Solo líneas con RC >= 5/5 hasta el último día del mes.
Solo líneas con tráfico en equipo del cliente dentro de los primeros 30 minutos. Los IMEI no pueden repetirse en más de 2 activaciones.
*El nivel 1 solo aplica a las promociones creadas dentro de mes N.
*Promotor de mes N que RC del 1 a 7 de mes N+1 se pagará en sus siguientes comisiones.
Forma de pago: Mediante partner entre el 5 - 10 día mes N+1.

5 VENTA DE EQUIPOS

Modelo	Precio equipo	Descuento (%)
IPRO 1955 B	239*	20

*Descuento sujeto a lista de precios

6 SOLO RECARGAS

Autocompra	% A favor
5/100 a más	5.5%

7 PORTA PRE

Tarea recarga	Bono
De 5/5	5/5 + 80% de RC
De 5/10	5/13
De 5/25	5/17

MNP con RC hasta día 7 de mes N+1
Ejemplo: Si recarga 5/10 el vendedor recibirá de monto de 5/11 (5/5 + 5/6)
Se pagará a los 8 días de la siguiente línea. Los bonos se pagan a multifonía por equipo.

8 RECARGA DÍA ACTIVACIÓN

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

- Se considera toda línea nueva Bifi 5, Bifi 10, Bifi 15
- El pago se realizará mediante Anyapa al día siguiente (8:00 am).
- A nivel nacional promocional por portabilidad
Plan RC de pago adelantado 20.00
Plan 15.00 pago adelantado 36.10

10 VENTA ONLINE

Prepago	Comisión (%)
Bifi 10	5
Turista	10

Plan Control	Comisión (%)
15	7.5
19.9	11
29.9-39.90	15
39	18
39.90	25
Plan 45	32
49.90	LN=35 /MNP=35
55.9	LN=40 /MNP=35
65.9	40
65.9	LN = 65.9 /MNP = 65.1
79.9	LN=79.9 /MNP=55.9
105.9	LN=105.9 /MNP=74.1

COMISIÓN: en Anyapa a cuenta multifonía al día siguiente en la activación día N+1.
Para las portabilidades el sistema entregará el bono hasta 3 días después de la activación.
- Solo aplica línea nueva y Portabilidad
- Solo se podrá vender a clientes con DNI a nivel nacional

Puede venderse no se considera para otros bonos de la política
Debe ingresar con su código de canal a www.compra3.com.pe
El Asistente eCommerce dará seguimiento a orden.

12 PR EXCLUSIVO

Activación	Recarga	Bono en efectivo
150	75	5/400

150\$/activación sobre por suscriptor a 50%.

13 BONO MI BITEL

Líneas del mismo canal	Líneas de otro canal
5/5	5/6.50

Primer prepago (IMEI/MNP) activado en mes N.
- Bono solo por el 1er registro (DNI) en el APP.
- Realiza esta operación cuando ingreses al número del cliente al IMEI y multifonía. Que realiza esta comisión sea 0% realiza un pago con +1 y se libera comisión.

14 PERMANENCIA

Días	Línea RC	Soporte
15-19	+15	5/25
20-24	+15	5/50
25 a más	+15	5/75

1 día de trabajo = 3 Activ. por día
Se paga junto a otros bonos con partner

15 BONO PR NUEVO

Bono	Comisión
5/2	Desde creación de código solo 15 días.
5/30	Pago automático en Anyapa. Temporales entrega hasta 3 días después.
Más por día	

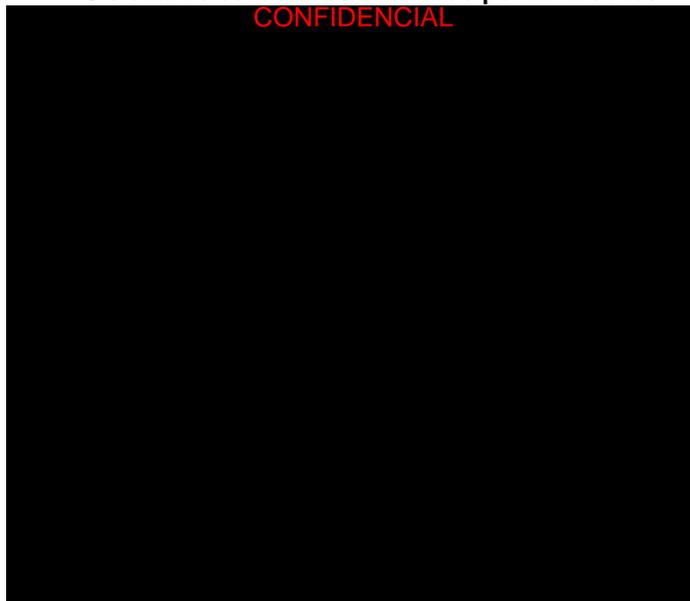
16 ANTIGÜEDAD

Bono	Comisión
5/50	>= 3 Meses
15 días de trabajo	Sin importar que sea mes completo
	Contar con 20 líneas recargadas
	1 día de trabajo = 3 Activaciones
	Participa todo PR.

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

383. Asimismo, es preciso señalar que, con ocasión del requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, DP Mobiles informó –entre otros– sobre el sistema de incentivos, beneficios y comisiones que le viene aplicando Viettel, el cual se condice – en líneas generales– con el expuesto en los documentos recabados en la presente investigación:

Gráfico N° 61
Sistema de comisiones informado por DP Mobiles



Fuente : Escrito (registro SISDOC 16446-2024/MPV), remitido por DP Mobiles.

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, 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.
385. En efecto, es preciso tener en consideración que, durante la etapa de instrucción, mediante la carta C. 00278-STCCO/2023, la ST-CCO efectuó un requerimiento de información a Viettel sobre –entre otros– las líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas y declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) que fueron retribuidos por el pago de comisiones, así como de los vendedores registrados, bloqueados, dados de alta y dados de baja en su aplicativo para la venta de servicios móviles, respecto de lo cual Viettel respondió mediante el Anexo 13-A del escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV). Así, con relación a las líneas móviles que había sido objeto de comisión, se pudo advertir lo siguiente:

Cuadro N° 19:
Información respecto de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) comisionables desde setiembre de 2022 hasta setiembre de 2023

Descripción de las líneas	Distribución
Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) y que <u>sí fueron retribuidas</u> por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores).	31.9%
Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores (socios comerciales) y que <u>no fueron retribuidas</u> por su representada mediante pago de comisión a los socios comerciales (distribuidores).	68.1%
Total de líneas móviles sin renta mensual (prepago) contratadas (altas) que fueron declaradas por los distribuidores autorizados (socios comerciales) para el pago de comisiones.	100.0%

Fuente : Información remitida por Viettel en su escrito 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV), recibido el 15 de diciembre de 2023.

Elaboración : ST-CCO Osiptel.

386. En cuanto a lo anterior, de un lado, luego de la revisión del Formato 1 del Anexo 13-A del escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2023/MPV) remitido por Viettel, la ST-CCO identificó que –en promedio– el setenta por ciento (70%) de las líneas reportadas por los distribuidores de la empresa operadora en el período de análisis no fueron retribuidas mediante comisiones a sus socios comerciales, valor que podía llegar hasta más del noventa por ciento (90%) para algunos distribuidores [REDACTED], mediante la carta C. 00008-STCCO/2024, el órgano instructor le requirió a la empresa investigada informar 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. (...).”

387. Sobre el particular, mediante el escrito N° 16 (registro SISDOC 08054-2024/MPV), Viettel informo –entre otros– lo siguiente:

Gráfico N° 62

Resumen de respuesta de Viettel a requerimiento de información de la carta C. 00008-STCCO/2024

Tipo de comisiones y/o bonos a los que sí acceden los distribuidores a los cuales se les paga comisiones:

- Viettel señaló que los distribuidores acceden a todos los bonos que tienen como premisa que la línea móvil prepago activada (nueva o portada), realice una recarga.

CONFIDENCIAL

Fuente : Escrito N° 16 (registro SISDOC 08054-2024/MPV), remitido por Viettel el 8 de febrero de 2024.

Elaboración : ST-CCO.

388. De lo anteriormente expuesto, se puede apreciar que, durante la fase de instrucción, Viettel ha informado que su sistema de incentivos, beneficios y/o promociones sólo estaría compuesto –en estricto– por aquellos en los que se exige como condición el que se realice una recarga tras la activación de una línea o portabilidad; y, por tanto, los bonos autoliquidables [REDACTED]

389. No obstante, sin perjuicio de que Viettel en la fase de instrucción ha pretendido desconocer parcialmente como componente de su sistema de retribución a los bonos autoliquidables –a pesar de que en su carta N° 0448-2023/DL remitida en las actuaciones previas manifestó que éstos sí formaban parte de su sistema de retribución– esta ST-CCO considera que ese tipo de “bonos” también resulta ser una manifestación auténtica de un sistema de incentivos, [REDACTED]

390. En ese contexto, es preciso tener en consideración que, con ocasión del requerimiento de información efectuado por la ST-CCO, a través de la carta C. 00278-STCCO/2023¹⁰⁹, la propia Viettel adujo que no tendría información sobre los distribuidores que habrían sido sancionados por la realización de contrataciones en la vía ambulatoria y/o irregulares, según se observa a continuación:

Gráfico N° 63
Extracto de respuesta de Viettel sobre distribuidores sancionados por contrataciones en la vía pública

(iv) Medidas adoptadas por la realización de contratación en la vía ambulatoria y líneas móviles reportadas por distribuidores

7. En los puntos (iii) y (iv) de la Sección I del Requerimiento, la Secretaría Técnica nos solicitó información sobre los distribuidores autorizados que hubieran sido sancionados por la realización de contrataciones en la vía ambulatoria desde enero de 2023 hasta setiembre de 2023 y sobre las líneas móviles prepago que hubieran sido reportadas como contrataciones irregulares en el mismo periodo.
8. Al respecto, nos remitimos a lo señalado en el Escrito No. 11 sobre las medidas enfocadas principalmente en realizar acciones preventivas dirigidas a evitar la contratación de servicios en la vía pública. Estas medidas han buscado continuamente adoptar un enfoque preventivo antes que uno correctivo. Sin perjuicio de lo anterior, en el marco del procedimiento, Bitel adoptó medidas de control *ex post* dirigidas a identificar a aquellos códigos que podrían haber efectuado contrataciones en la vía pública sin seguir adecuadamente los mecanismos de seguridad, tal como fue informado a OSIPTEL en su oportunidad.
9. En ese contexto, sobre los puntos (iii) y (iv) del Requerimiento, cumplimos con señalar que no contamos dicha información en tanto nuestros esfuerzos se han centrado principalmente en realizar modificaciones en el aplicativo Bitel Ventas a fin de prevenir que dichas ventas no se realicen y en supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las contrataciones del servicio de telefonía móvil señaladas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Fuente : Escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2024/MPV), remitido por Viettel, con fecha 15 de diciembre de 2023.

¹⁰⁹ Al respecto, mediante la carta C. 00278-STCCO/2023, la ST-CCO requirió la siguiente información a Viettel:
“(…)”

Sección I: Requerimiento de información estadística

(…)”

(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 (…).”

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 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), de acuerdo con el siguiente detalle:
- (i) Para el caso de los incentivos sujetos a condición (v.g. promotor exclusivo), el principal filtro de Viettel para no brindar la retribución respectiva [REDACTED] (según lo informado en el escrito N° 16 (registro SISDOC 08054-2023/MPV), por lo que –al no contar con información sobre la realización de ventas ambulatorias tal como lo ha expuesto Viettel en su escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2024/MPV)– la empresa operadora retribuye las activaciones con recarga, sin distinguir si fueron realizadas conforme con el marco normativo vigente o, por el contrario, en la vía pública.
 - (ii) Para el caso de los bonos autoliquidables, [REDACTED], se advierte que, sin ningún tipo de requisito, y –al no contar con información sobre la realización de ventas ambulatorias tal como lo ha expuesto Viettel en su escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2024/MPV)– [REDACTED] pese a que lo pueden realizar por la vía ilícita.
393. Para un mayor desarrollo sobre el caso de los incentivos sujetos a condición, es conveniente señalar que, acorde con la lógica comercial, los vendedores de los “Puntos de venta” que se ubican en puntos fijo (tales como podrían ser las direcciones específicas reportadas al Osiptel) deben esperar la llegada de los usuarios que deseen contratar servicios móviles, lo cual se conoce como “venta pasiva”¹¹⁰; sin embargo, esta situación, en el caso de Viettel, ocasionaría que sus vendedores ubicados en sus puntos de venta fijos, por más que realicen el máximo esfuerzo posible, puedan tener marcadas dificultades para alcanzar las metas de Viettel o no logren alcanzarlas, acorde a los niveles de cumplimiento exigidos.

¹¹⁰ Información extraída del artículo “*Ventas activas*”. Disponible en <https://lectera.com/info/es/articulos/ventas-activas>

“Las ventas pasivas consisten en la venta de algún producto sin necesidad de persuadir al cliente para que lo obtenga. Por el contrario, el cliente se dirige al establecimiento de necesitar el producto y lo obtiene por sus propios medios.”

394. En efecto, por ejemplo, según lo señalado por su distribuidor, el señor Córdova, los distribuidores recibían de manera directa los Sim Cards, los cuales eran pagados al contado y en efectivo, siendo que, al ser las comisiones modestas y recibidas en forma de saldo, el pago que recibía cada colaborador por la venta de SIM cards era el que le otorgaba el margen directo de ganancia.

Gráfico N° 64:

Extracto de la información remitida por distribuidor de Viettel sobre la retribución de comisiones por la activación de SIM Cards

- (i) La adquisición de los sim cards lo realizaba por compra directa a los supervisores de Bitel, a quienes se le pagaba al contado y en efectivo. Por otro lado, lamentablemente no he podido encontrar la copia del contrato firmado, pues han pasado varios años desde entonces.
- (ii) Las líneas móviles los activaba a través del APP “Bitel Ventas”, a la misma que, los usuarios eran agregados y administrados por los supervisores de Bitel, quienes, a su vez, nos brindaban la información de campañas y promociones periódicamente.
- (iii) Las ventas de sim cards, contaban con una retribución de comisiones, las mismas que nos pagaban en saldo para recargas. Al ser estas comisiones bastante modestas y al no realizar muchas activaciones, el pago que recibía cada colaborador era, básicamente, el margen directo por la venta de los chips.

Fuente : Información remitida por el señor Gregorio Córdova Alvarado, mediante carta S/N recibida el 3 de abril de 2024.

395. En ese contexto, considerando que, el nivel de contrataciones del servicio móvil no depende del esfuerzo del vendedor en el “punto de venta fijo”, sino de la cantidad de usuarios que puedan ingresar a dicho establecimiento, resulta factible explicar que parte de los vendedores de los “puntos de venta” tengan el incentivo de desplazarse de su establecimiento fijo a la vía pública, en busca de lugares concurridos donde puedan acceder a una mayor cantidad de usuarios y persuadirlos para contratar el servicio móvil, actividad comercial que se conoce como “venta activa”¹¹¹, a fin de alcanzar la meta respectiva.
396. Así, los incentivos económicos sujetos a condición se encuentran enfocados en **fomentar el esfuerzo de los vendedores para alcanzar determinados niveles de contratación** del servicio móvil prepago y/o postpago, los cuales son menos probables de ser alcanzados mediante la “venta pasiva” (vendedores en “puntos de venta” fijos que corresponde a la contratación formal), lo cual motiva a que parte de los vendedores realicen la “venta activa” (vendedores realicen contrataciones en la vía pública que corresponde a la contratación informal), a fin de alcanzar dichos niveles de cumplimiento, asumiendo que dichas contrataciones ilícitas no serán cuestionadas u observadas posteriormente por Viettel para el otorgamiento de comisiones, bonos y demás pagos, lo que ha sido manifestado por la empresa en su escrito N° 13 (registro SISDOC 64909-2024/MPV), del 15 de diciembre de 2023.

¹¹¹ Tomado del artículo “Ventas activas”. Disponible en <https://lectera.com/info/es/articulos/ventas-activas>
“Las ventas activas consisten en la venta de un producto o servicio con la condición de que la oferta de compra y la iniciativa provengan del vendedor y no del comprador. **Es decir, el propio vendedor busca compradores potenciales**”.

397. De las ideas antes desarrolladas, se desprende que la muestra de ochenta y seis (86) líneas móviles activadas en la vía pública, a nivel nacional, durante el periodo de enero a diciembre del 2023, acreditadas de manera fehaciente en el acápite correspondiente a la primera estrategia; se explica como una consecuencia de la iniciativa de la búsqueda de contrataciones en la vía pública (venta activa) por parte de los distribuidores y vendedores de Viettel, y que es de reputación al incentivo de la empresa.
398. Por otro lado, con relación a los bonos de carácter autoliquidable informado por Viettel, esta ST-CCO estima necesario advertir que, de los medios probatorios recabados en el presente procedimiento, se observa que, el precio de adquisición de los SIM Cards por parte de los distribuidores es al precio mayorista de S/1.00, según se observa a continuación:

Gráficos N° 65 y 66

Facturas electrónicas de adquisición de SIM Cards

VIETTEL PERU S.A.C		
CAL 21 NRO. 878 URB. CORPAC - LIMA - LIMA SAN ISIDRO		
R.U.C.: 20543254798		
Av. Luis Gonzales 997		
web: www.bitel.com.pe		
FACTURA ELECTRONICA		
F449-00000455		
RUC	:	20538937917
COMERCIO Y DISTRIBUCION MARDANY E.I.R.L		
NUMERO	:	LAMBC02
VENDEDOR:	:	AC_EDWINMS_LAM
FECHA	:	29/08/2023
HORA	:	18:33:48

I-VENTA		
50-010005-Sim S/		127.12
Mobile 4G		
II-DESCUENTO		
50-010005-Sim S/		84.75
Mobile 4G		
SUBTOTAL I-II S/		42.37
I.G.V (18%) S/		7.63
TOTAL S/		50.00
PAGO S/		50.00
REDONDEO S/		0.00
TOTAL A PAGAR S/		50.00
VUELTO S/		0.00

FACTURA ELECTRONICA		
F211-00012774		
RUC	:	10417229842
IUNSD04 - MARIA MAGDALENA RIVERA GUILLEN (Small Dealer)		
NUMERO	:	JUNBR
VENDEDOR:	:	BILLYCV_JUN
FECHA	:	19/03/2024
HORA	:	11:16:45

I-VENTA		
100-010005-Sim S/		254.24
Mobile 4G		
II-DESCUENTO		
100-010005-Sim S/		169.49
Mobile 4G		
SUBTOTAL I-II S/		84.75
I.G.V (18%) S/		15.25
TOTAL S/		100.00
PAGO S/		100.00
REDONDEO S/		0.00
TOTAL A PAGAR S/		100.00
VUELTO S/		0.00

- Fuente** : La factura electrónica F449-00000455 corresponde al archivo electrónico en formato pdf denominado "FACTURA VITEL", remitido por Mardany (escrito [registro SISDOC 20212-2024/MPV]).
- Fuente** : La factura electrónica F211-00012774 corresponde al escrito (registro SISDOC 19168-2024/JUN01), remitido por la señora Rivera Guillén, con fecha 27 de marzo de 2024.

399. Así, para el caso de Mardany, se observa que la compra de cincuenta (50) SIM Cards fue vendido al precio de S/50.00, lo que representa el costo unitario de S/1.00. Asimismo, para el escenario informado por la señora Rivera Guillen, se observa que la compra de cien (100) SIM Cards fue vendido al precio de S/100.00, lo que representa el mismo costo unitario.
400. Al respecto, de la información que consta en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (en adelante, SIRT), se puede advertir que el costo por la activación del SIM Card es de S/5.00 (para el caso de los BIFRI 5) y de S/10.00 (para el BIFRI 10):

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° 67
Ficha informativa de la Tarifa N° TETM20230000136 – BIFRI 5

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA N° TETM20230000136

Empresa: VETTEL PERU S.A.C.
 Servicio: TELEFONIA MOVIL / PLANES PREPAGO
 Tipo: ESTABLECIDA
 Código: TETM20230000136
 Nombre: BIFRI 5 - Agosto 2023
 Vigencia: 01/12/2023
 Periodo Comercialización: 01/12/2023
 Alcance: Residencial
 Variación: Reducción
 Atención: 123
 Web: <https://bitel.com.pe/planesmovilprepago>

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan: S/ 5

[Telefonía Móvil Prepago](#)

Tarifa On Net: S/ 0.42
 Tarifa Off Net: S/ 0.42
 Tarifa a telefonos fijos: S/ 0.42
 Tarifa de SMS: S/ 0.09
 Tarifa por MIE: S/ 0.10

CARACTERÍSTICAS

Bitel Peru pone a disposición de sus clientes el Nuevo Plan Bifri 5 para sus clientes Prepago, como se detalla a continuación:

Plan	Cost Inc. I.G.V (Soles)	Minutos a Todo Destino Nacional	SMS TDN	Datos	Facebook y Instagram	Whatsapp	Waze y Otras Apps	Youtube, Viki, America TVGo	TikTok	Validez
Bifri5	S/ 5.00	ilimitado por 5 días	ilimitado por 5 días	650MB	Foto	1.5GB en Alta Velocidad + ilimitado a velocidad 0.256 Mbps bajada / 0.128 Mbps subida	1.5GB en Alta Velocidad por 5 días	1GB	1GB	5 días

• Por activación, el cliente recibirá 650MB en Alta Velocidad. Asimismo, recibirá llamadas y SMS ilimitados a Todo Destino Nacional. Recibirá 1.5GB en Alta Velocidad para WhatsApp + ilimitado por 5 días. Acceso ilimitado a Facebook Foto e Instagram Foto. 1.5GB en Alta Velocidad para Garena Free Fire, Mobile Legends y Waze. Además, 1GB en Alta Velocidad para Youtube, Viki y América TVGo y 1GB en Alta Velocidad para TikTok.

• Los beneficios del bono de activación son válidos por 5 días, contados desde la fecha de activación del plan.

• El consumo de los beneficios de las bolsas de datos será de la siguiente forma: Para el uso de las aplicaciones, primero se consumirá los GB en Alta Velocidad destinados al uso exclusivo de las mismas. Luego, se consumirá la data de libre disposición y finalmente se consumirá el Internet ilimitado en baja velocidad de las Aplicaciones. La data de Internet ilimitado en baja velocidad tiene una velocidad de 256Kbps (0.256Mbps) de bajada y 128Kbps (0.128Mbps) de subida. La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima: 0.256 Mbps de bajada y 0.128 Mbps de subida.

Fuente : SIRT – Osiptel.

Gráfico N° 68
Ficha Informativa de la Tarifa N° TETM20230000135 – BIFRI 10

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA N° TETM20230000135

Empresa: VETTEL PERU S.A.C.
 Servicio: TELEFONIA MOVIL / PLANES PREPAGO
 Tipo: ESTABLECIDA
 Código: TETM20230000135
 Nombre: BIFRI 10 - Agosto 2023
 Vigencia: 01/12/2023
 Periodo Comercialización: 01/12/2023
 Alcance: Residencial
 Variación: Reducción
 Atención: 123
 Web: <https://bitel.com.pe/planesprepago/bifri10>

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan: S/ 10

[Telefonía Móvil Prepago](#)

Tarifa On Net: S/ 0.42
 Tarifa Off Net: S/ 0.42
 Tarifa a telefonos fijos: S/ 0.42
 Tarifa de SMS: S/ 0.09
 Tarifa por MIE: S/ 0.10

CARACTERÍSTICAS

Bitel Peru pone a disposición de sus clientes el Nuevo Plan Bifri 10 para sus clientes Prepago, como se detalla a continuación:

Plan	Cost Inc. I.G.V (Soles)	Minutos a Todo Destino Nacional	SMS TDN	Datos	Facebook y Instagram	Whatsapp	Waze y Otras Apps	Youtube, Viki, America TVGo	TikTok	Validez
Bifri10	S/ 10.00	ilimitado por 10 días	ilimitado por 10 días	2.5GB	Foto	1.5GB en Alta Velocidad + ilimitado a velocidad 0.256 Mbps bajada / 0.128 Mbps subida	1.5GB en Alta Velocidad por 10 días	1GB	1GB	10 días

• Por activación, el cliente recibirá 2.5 GB en Alta Velocidad. Asimismo, recibirá llamadas y SMS ilimitados a Todo Destino Nacional. 1.5GB en Alta Velocidad + ilimitado para WhatsApp por 10 días. Acceso ilimitado a Facebook Foto e Instagram Foto. 1.5GB en Alta Velocidad para Garena Free Fire, Mobile Legends y Waze. Además, 1GB en Alta Velocidad para Youtube, Viki y América TVGo y 1GB en Alta Velocidad para TikTok.

• El consumo de los beneficios de las bolsas de datos será de la siguiente forma: Para el uso de las aplicaciones, primero se consumirá los GB en Alta Velocidad destinados al uso exclusivo de las mismas. Luego, se consumirá la data de libre disposición y finalmente se consumirá el Internet ilimitado en baja velocidad de las Aplicaciones. La data de Internet ilimitado en baja velocidad tiene una velocidad de 256Kbps (0.256Mbps) de bajada y 128Kbps (0.128Mbps) de subida. La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima: 0.256 Mbps de bajada y 0.128 Mbps de subida.

Fuente : SIRT – Osiptel.

401. En cuanto a lo anterior, dicha información coincide con las constataciones notariales presentadas por Telefónica en el escrito de fecha 3 de junio de 2023, donde obran activaciones por S/5 y S/10.

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° 69

Extracto de Acta de Constatación Notarial – Venta de SIM Card de S/10

8. CONTINUANDO CON NUESTRO RECORRIDO EN LA VÍA PÚBLICA UBICAMOS A UNA TERCERA PERSONA DE SEXO FEMENINO, QUE NOS VENDIÓ UN CHIP DE LA MARCA BITEL, POR LA SUMA DE S/10.00 (DIEZ CON 00/100 SOLES), AL IGUAL QUE LAS DEMAS

PERSONAS QUE NOS VENDIERON, EL CHIP SE ACTIVO DESDE LA APP DE LA MARCA CON EL LECTOR BIOMETRICO QUE MANEJAN. EL NRO DE BITTEL QUE NOS ALCANZARON ES EL 917-207-581. SIENDO ELLO ASÍ, SE DEJA CONSTANCIA QUE LA COMPRA DEL CHIP DE LA EMPRESA BITEL SE REALIZÓ Y COMPLETÓ EN LA VÍA PÚBLICA (ANEXO 6). - - - - SE DEJA CONSTANCIA QUE AMBAS DILIGENCIAS, SE EFECTUARON DE MANERA PACÍFICA, SIN CONTRATIEMPO, CON ABSOLUTA NORMALIDAD, Y QUE LO DESCRITO EN LA PRESENTE ACTA ES LO QUE SE PUDO OBSERVAR EN LA CONSTATACIÓN. Y SE AGREGA EN IMÁGENES DE FOJAS 03 A 05. - - - - SIENDO LAS DOCE Y MEDIA HORAS DEL MISMO DÍA, SE DIO POR CONCLUIDO EL ACTO. DE LO QUE DOY FE. - - - -



Fuente : Anexo del Escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), remitido por Telefónica, el 3 de junio de 2023.

Gráfico N° 70

Extracto de Acta de Constatación Notarial – Venta de SIM Card de S/5.00

II.- SEGUNDO LUGAR DE CONSTATACIÓN: Exteriores del Emporio Albarracín.

LUGAR: ESQUINA DE AV. CESAR VALLEJO Y PASAJE ALBARRACIN, Trujillo. (Via pública)

HORA: SE INICIO LA CONSTATACIÓN: 11:25 HORAS DEL DÍA 29.05.2023.

EMPRESA OPERADORA DEL CHIP ADQUIRIDO: BITEL.

COSTO: CINCO SOLES (S/ 5.00)

MEDIO DE PAGO: EN EFECTIVO.

COMPROBANTE DE PAGO: NO ENTREGARON.

VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LA COMPRADORA: La vendedora no solicitó el físico del DNI a la compradora, si se le identificó biométricamente a la compradora y, no le solicitaron contraseña única para activar Chip. - - - -



Imágenes del CHIP de empresa BITEL adquirido por doña Teresa Maribel Vilchez Pesantes el 29.05.2023, a una señora que no se identificó. El Chip se adquirió en la Avenida Cesar Vallejo.- Trujillo, 29.05.2023. - - - -

Fuente : Anexo del Escrito N° 10 (registro SISDOC 25953-2023/MPV), remitido por Telefónica, el 3 de junio de 2023.

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>



402. En ese marco, esta ST-CCO identifica la existencia de un margen de ganancia de S/4.00 y S/9.00 por la activación de una línea de servicio móvil mediante la adquisición de un SIM Card, según se trate de una activación prepago Bifri 5 y Bifri 10, respectivamente.
403. De este modo, para las contrataciones realizadas en la vía pública verificadas en el marco del presente expediente, se puede advertir que los SIM Cards que se utilizaron para dichas activaciones podrían haber generado un margen de S/4.00 y S/9.00 de ganancia por activación, en tanto el costo unitario mayorista de cada SIM Card es de S/.1.00, según la información recabada de los distribuidores.
404. Dicha situación evidencia un gran incentivo para que la fuerza de ventas intente realizar la mayor cantidad de contrataciones posibles. Aunado a que la fuerza de ventas puede obtener comisiones adicionales, como las comisiones de Promotor Masivo o Promotor Exclusivo.
405. Cabe señalar que, el margen de ganancia de S/4.00 y S/9.00 otorgados en la modalidad de autoliquidable no representan por sí mismo un elemento ilícito en el presente procedimiento, sino la acción de otorgar dicho margen aun cuando las contrataciones se realizan de forma ilícita mediante la contratación en la vía pública.
406. En ese escenario, se puede advertir que los distribuidores autorizados y su fuerza de ventas de Viettel utilizan los canales de contratación lícitos e ilícitos (como el canal de venta en la vía pública), para la contratación del servicio público de telecomunicaciones móviles, recibiendo los incentivos económicos (comisiones, bonos y demás pagos) por dichas contrataciones realizadas.
407. Por otro lado, anteriormente se identificaron ochenta y seis (86) líneas móviles que fueron contratadas mediante el canal de ventas en la vía pública, las cuales fueron contratadas entre enero a diciembre de 2023 por ochenta (80) vendedores que fueron identificados, de los cuales [REDACTED]
408. A manera de ejemplo, esta ST-CCO identificó dos (2) vendedores que intervinieron en las contrataciones de líneas móviles en la vía pública en dos períodos diferentes y que fueron reportados como personal activo para la contratación a noviembre y diciembre de 2023.

Cuadro N° 20:
Seguimiento de la fuerza de ventas que intervino en las contrataciones en la vía pública en dos momentos diferentes

Fuerza de venta	Contratación móvil 1	Personal reportado como activo
María Jackeline Santa Cruz Rivas	Intervino en la contratación de la línea móvil 925511305 en enero de 2023	Reportado como activo a diciembre de 2023
Nilo Walter Figueroa Crisóstomo	Intervino en la contratación de la línea móvil 935210610 en junio de 2023	Reportado como activo a diciembre de 2023

Fuente : Información remitida mediante formatos del Registro de Distribuidores Autorizados y Puntos de Comercialización del Servicio Público Móvil, en cumplimiento de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

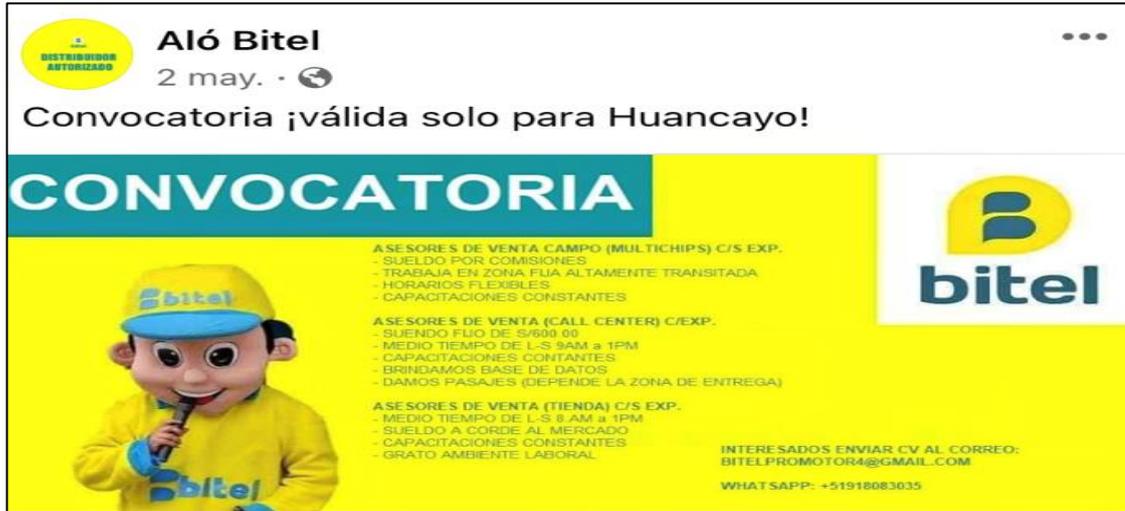
409. Esta muestra de dos (2) vendedores reportados como activos a noviembre y diciembre de 2023, permite acreditar que, por lo menos hasta el periodo de diciembre 2023, Viettel no contaba con la capacidad de identificar a la totalidad de su fuerza de ventas que intervinieron en las contrataciones mediante el canal de vía pública; así se advierte que, a manera de ejemplo, ante la activación de un número mediante un canal ilícito **(925511305)** efectuado por la vendedora María Jackeline Santa Cruz Rivas en el mes de enero de 2023, Viettel no tomó medida correctiva alguna (v.g. identificación inmediata del vendedor en la vía pública y bloqueo del mismo). Lo mismo ocurrió con el vendedor Nilo Walter Figueroa, quien activó la línea móvil **(934062871)** en junio de 2023, también mediante el canal ilícito. Cabe señalar que, a diciembre de 2023 ambos vendedores continúan figurando como vendedores activos de Viettel.
410. De esta manera, ante la permisividad demostrada por Viettel, se puede concluir que ésta mantiene como parte de su fuerza de ventas a personal que realiza contrataciones en la vía pública y estos, a su vez, siguen obteniendo los incentivos económicos (comisiones, bonos y demás pagos), sea en la modalidad que fuese, por utilizar dicho canal. Además, téngase presente que la empresa operadora viene reportando a vendedores que han incurrido en contrataciones ilícitas como adscritos a un punto de venta fijo, cuando –luego del cruce de información respectivo– se ha observado que estos han denegado vínculo contractual con Viettel y con los mencionados vendedores.
411. De otro lado, conforme se expuso previamente, mediante el escrito N° 13, Viettel remitió información en la cual se pudo observar que, del total de líneas móviles reportadas como contrataciones por los distribuidores autorizados para el pago de incentivos económicos, el 68.1% fueron “no retribuidas”, [REDACTED]. Así, la información de contrataciones no retribuidas mediante incentivos económicos no está vinculada con algún tipo de irregularidad en la contratación, **sino arroja únicamente una estadística de no uso o abandono de la línea para identificar la necesidad de retribuir o no comisión a nivel comercial**¹¹².
412. De esta manera, esta ST-CCO advierte que el criterio de no retribución (vinculado con el sistema de incentivos sujetos a condición) aplicado por parte de Viettel responde a la verificación de si el servicio sigue en función del uso o tráfico, es decir, significa que no fueron remuneradas por no cumplir con las condiciones para la obtención de la comisión, por ejemplo, de promotor exclusivo; lo cual deja la posibilidad de que **líneas que fueron contratadas en la vía pública y que sí generaron tráfico sí sean objeto de pago de las comisiones sujetas a condición.**
413. Esta situación evidencia que Viettel no diferencia ni discrimina al momento de hacer el pago de comisiones, incentivos, beneficios y/o promociones sujetos a condición, según el canal de contratación (que puede ser lícito o no), sino que solamente tomaba en consideración el tráfico cursado o uso para diferenciar el pago de comisiones, **propiciando así un esquema de incentivos dirigido para la comercialización del servicio en la vía pública, debido a que es el canal que genera mayor número de altas y, por ende, generaría mayor pago de comisiones.**
414. Del mismo modo, es preciso señalar –nuevamente– que, inclusive, de acuerdo con la propia información indicada por Viettel respecto de los bonos autoliquidables [REDACTED]

¹¹² Información remitida por Viettel mediante su escrito N° 13, del 15 de diciembre de 2023.

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
415. En esa línea, como se ha podido advertir en el acápite correspondiente a la primera estrategia, el esquema de incentivos que promueven las contrataciones mediante el canal de venta en la vía pública, se ve materializado con las ochenta y seis (86) líneas que se han identificado y que, efectivamente, fueron activadas en la vía pública mediante el aplicativo “*Bitel Ventas*”, desprendiéndose que los vendedores habrían recibido el bono autoliquidable por haber activado líneas que, a su vez, pudieran contribuir con el cumplimiento de las metas de venta para la obtención de las comisiones sujetas a condición, lo cual se suscitó debido a que Viettel no pudo identificar la licitud de su contratación en el momento de la activación.
416. Por tanto, se observa que la conducta de Viettel no resulta ser la esperada en este extremo, pues pese a desarrollar, implementar y usar el aplicativo *Bitel Ventas* para habilitar a sus distribuidores y/o vendedores a intervenir en las contrataciones en la vía pública; e incluso disponer de la información actuada por la DFI en sus procedimientos de fiscalización, la empresa investigada continúa aplicando el sistema de incentivos, comisiones y/o promociones (independientemente de la modalidad), con el cual sus distribuidores y vendedores perciben los beneficios directos e indirectos también por realizar las contrataciones del servicio público de telecomunicaciones móviles en la vía pública, en tanto les permite llegar a las metas respectivas o margen de ganancia respectivo, máxime si no son objeto de cuestionamiento por Viettel.
417. En virtud de lo expuesto, se desprende que los incentivos económicos otorgados por Viettel propician que su fuerza de ventas realice contrataciones mediante el canal de venta en la vía pública.
418. En ese orden de ideas, en la misma línea de los hechos expuestos en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTTEL, rectificadas por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTTEL, 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), 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–.
419. Así, según consta en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023, el personal del Osiptel 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”¹¹³, con fecha 2 de mayo de 2023, para el desempeño en un puesto de trabajo denominado “ASESORES DE VENTA CAMPO (MULTICHIPS) C/S EXP.”:

¹¹³ La publicación fue realizada el 2 de mayo de 2023, en el perfil de Facebook denominado “Aló Bitel”. Consulta realizada el 10 de mayo de 2023, según Acta de Levantamiento de Información suscrita en dicha fecha. Dirección URL: <https://www.facebook.com/bitelhuancayo>

Gráfico N° 71
Extracto del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO



Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

420. Es decir, conforme se indicó en el inicio del presente procedimiento sancionador, esta ST-CCO observa que las funciones descritas para dicha oportunidad laboral revelan que la persona seleccionada tendría un “sueldo por comisiones” y, a su vez, se indica que el lugar de trabajo sería en “zona fija altamente transitada”.
421. Al respecto, luego de que el Supervisor del Osiptel por medio del aplicativo “Messenger” efectuara una consulta sobre mayor información sobre el anuncio relacionado con el “Asesor de Ventas Campo (Multichips) C/S Exp.” (ver **Gráfico N° 72**), se entabló comunicación por medio del aplicativo *Whatsapp* con el número telefónico brindado por el usuario de la red social Facebook (918083035) – (Ver **Gráficos N° 73 y 74**).

Gráfico N° 72
Extracto del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO



Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

Gráficos N° 73 y 74
Extractos del Acta de Levantamiento de Información de la ST-CCO



Fuente : Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023.
Elaboración : ST-CCO.

422. Al respecto, de acuerdo con la información recabada en la conversación del Supervisor con el número telefónico proporcionado por el usuario de Facebook que publicó dicho anuncio laboral, por medio del aplicativo de mensajería instantánea Whatsapp, se pudo nuevamente corroborar la siguiente información:
- (i) El puesto de trabajo ofertado tendría –entre otras funciones– el realizar ventas en campo, esto es, **en la calle** y no en un módulo específico de Viettel o del distribuidor o punto de venta en específico.
 - (ii) La retribución económica por el desempeño de dicho trabajo consistiría en pagos por “comisiones”.
 - (iii) En caso se requiriera mayor información sobre el puesto de trabajo ofertado, el interlocutor representante de “Aló Bitel” indicó al Supervisor sobre la posibilidad de acercarse a la siguiente dirección “Prolongación Cajamarca 142”.
423. En atención a lo anterior, dado que la persona interlocutora de la conversación brindó una dirección específica sobre la cual se podría obtener más información respecto de la oferta laboral (Prolongación Cajamarca 142), esta ST-CCO verificó que la referida dirección fue reportada por Viettel como perteneciente a un punto de venta de distribuidor de Viettel:

**Cuadro N° 21:
Datos de los puntos de venta reportados**

Datos del punto de venta o centro de atención							
Período	Tipo de establecimiento (Punto de venta de distribuidor / Punto de venta propio / Centro de atención)	Código único del punto de venta o centro de atención	Dirección específica	Distrito	Provincia	Dpto.	Código único del distribuidor al que corresponde (Datos/No aplica)
Ene-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDL53	PROLONGACION CAJAMARCA 142	HUANCAYO	HUANCAYO	JUNIN	20603531851
Feb-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDL53	PROLONGACION CAJAMARCA 142	HUANCAYO	HUANCAYO	JUNIN	20603531851
Mar-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDL53	PROLONGACION CAJAMARCA 142	CHILCA	HUANCAYO	JUNIN	20603531851
Abr-23	Punto de venta de distribuidor	JUNDL53	PROLONGACION CAJAMARCA 142	CHILCA	HUANCAYO	JUNIN	20603531851

Fuente : Información remitida por las empresas del servicio móvil en cumplimiento del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO.

424. En ese marco, luego de la identificación de la dirección con su correspondiente “Código único de distribuidor”, resultó factible a esta ST-CCO identificar indiciariamente que la denominación social del distribuidor autorizado al que pertenecería dicha dirección (Multiservicios Jastel S.R.L.):

**Cuadro N° 22:
Registro de distribuidores autorizados**

Nombre del distribuidor autorizado	Código del distribuidor autorizado	Nombre del Punto de venta	Dirección del Punto de Venta	Distrito	Provincia	Departamento
MULTISERVICIOS JASTEL S.R.L	20603531851	JUNDL53	JR CAJAMARCA 142	HUANCAYO	HUANCAYO	JUNIN

Fuente : Información remitida por Viettel en cumplimiento del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.

Elaboración : ST-CCO.

425. Cabe mencionar que, del contraste del nombre del distribuidor autorizado de Viettel (Multiservicios Jastel S.R.L.) con el aplicativo Consulta RUC de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), se puede verificar que dicha sociedad registró –efectivamente– dicha dirección como fue reportado por Viettel.
426. Por ende, de lo expuesto precedentemente, a criterio de esta ST-CCO existen los elementos probatorios suficientes para colegir que Viettel ha venido 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 también resulta aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones.

VII.2.1.3. Con relación a la adopción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados por los incumplimientos sectoriales como elemento facilitador para la obtención de un beneficio ilícito

427. En la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificadora por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO indicó que una de las tres (3) estrategias o acciones que estaría desarrollando Viettel para que, por medio de las relaciones que

tiene con sus distribuidores y/o vendedores, habiliten e incentiven el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial vigente es la siguiente:

“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 la 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”.

428. Conforme fue desarrollado en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la ST-CCO señaló que, con el objetivo de promover la contratación en un canal no autorizado, Viettel habría desarrollado como una acción adicional –al 12 de abril de 2023– la adopción de cláusulas de exoneración de responsabilidad con sus distribuidores, como en el siguiente caso recabado en el marco de las actuaciones previas:

Gráfico N° 75
Muestra de cláusula de exoneración de responsabilidad de Viettel respecto de acciones de sus distribuidores

CONFIDENCIAL



Fuente : Término y Condición Sexto del “Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado”, suscrito por Viettel con Inversiones Goncla E.I.R.L., remitido como anexo en la Carta N° 0498-2023/DL, recibido el 10 de mayo de 2023.

429. Así, la ST-CCO señaló que, si bien un contrato podría –en apariencia– contener una cláusula de esta naturaleza por ejercicio de la libertad contractual de las partes, el caso era que –indiciariamente– podría suponer un mecanismo adicional utilizado por Viettel, con la finalidad ilícita –en el marco de las normas de la competencia desleal– para coadyuvar, por medio de sus distribuidores y vendedores, en el incentivo del uso del canal de contratación no autorizado, siendo que –de acuerdo con la normativa vigente– la empresa operadora es la responsable del proceso de contratación.
430. En ese orden de ideas, la ST-CCO señaló que la adopción de este tipo de cláusulas en el contexto de la implementación, el desarrollo y el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” y el diseño del sistema de incentivos como elementos facilitadores de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública, supondría la no internalización de los costos que podría significar un comportamiento diligente de la empresa investigada, en el marco de su deber y responsabilidad sobre todo el proceso de contratación.
431. Por ende, en la resolución que inició el presente procedimiento sancionador se señaló que, con la adopción de ese tipo de cláusulas, Viettel se encontraría vulnerando la

normativa sectorial de telecomunicaciones que obliga a ser la responsable del proceso de contratación, pues no estaría asumiendo su responsabilidad ni internalizando los costos por tales incumplimientos, escapando de la obligación prevista en el marco normativo sectorial.

432. En virtud de lo anteriormente expuesto, a criterio de esta ST-CCO, corresponde ahora verificar si los hechos descritos a nivel indiciario en la resolución que inició el presente procedimiento sancionador, a fin de sustentar este extremo de la conducta imputada, han quedado corroborados.
433. Para tal fin, este órgano instructor considera que resulta menester –en primer término– recordar cuáles son las principales modalidades de relaciones jurídicas contractuales para la distribución comercial de bienes y servicios, las cuales según la doctrina¹¹⁴ pueden clasificarse de la siguiente forma:

Gráfico N° 76
Principales modalidades de relaciones jurídicas contractuales para la distribución comercial de bienes y servicios

Contrato de agencia	Contrato de distribución comercial	Contrato de franquicia
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato celebrado por una persona física o moral, denominada agente, por el cual se obliga frente a otra de manera continuada o estable, a cambio de una remuneración, a promover actos u operaciones de comercio por cuenta ajena, o a promoverlos y concluirlos por cuenta y en nombre ajenos, como intermediario independiente, sin asumir, salvo pacto en contrario, el riesgo y ventura de tales operaciones. • Es un contrato de gestión de intereses ajenos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El distribuidor se obliga a adquirir, comercializar y vender, a nombre y por cuenta propia, los productos del fabricante, productor o principal en los términos y condiciones de reventa que éste señale. El empresario tendrá la facultad de imponer al distribuidor determinadas obligaciones sobre la organización del negocio para la comercialización y reventa de los productos. • Es un contrato traslativo de dominio en el que el distribuidor compra y adquiere los productos para revenderlos por su cuenta al consumidor, bajo las condiciones que le impone el empresario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El franquiciante otorga al franquiciatario la licencia de uso de una marca con el derecho a distribuir ciertos productos o a explotar, con cierta exclusividad, una empresa o negociación mercantil de bienes o de servicios, en ambos casos, mediante la transmisión de conocimientos técnicos y el uso de marca (s) y nombre (s) comercial (es), a cambio de una contraprestación generalmente ligada a los resultados de la operación de la negociación.

Nota : Conceptos extraídos de la doctrina: GINEBRA, Xavier. *Los contratos de distribución comercial en la Ley Federal de Competencia Económica*. Revista de Derecho Privado. Núm. 27. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Elaboración : ST-CCO.

434. Sobre el particular, en función de los contratos de distribución que esta ST-CCO ha recabado para los fines del presente procedimiento sancionador, resulta factible apreciar que, en sus relaciones comerciales, Viettel suele aplicar lo que la doctrina considera en específico como la modalidad del “contrato de distribución comercial”, tal como se puede observar a continuación:

¹¹⁴ GINEBRA, Xavier. *Los contratos de distribución comercial en la Ley Federal de Competencia Económica*. Revista de Derecho Privado. Núm. 27. Universidad Nacional Autónoma de México. México.



Gráfico N° 77
Extracto de Contrato de Distribuidor Autorizado de Viettel

CONFIDENCIAL



Fuente : Archivo electrónico en formato pdf denominado "001. Contrato de Distribuidor (L11DL91)", remitido por Viettel a través de la carta N° 0498-2023/GL.DR, remitida con fecha 10 de mayo de 2023.

435. Con relación, al contrato de distribución comercial, éste ha sido definido por la doctrina en los siguientes términos:

"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. (...)"¹¹⁵.

436. Al respecto, es preciso recordar que, conforme con el numeral 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, los puntos de venta pueden ser gestionados no sólo por Viettel, sino también por un distribuidor autorizado, quienes podrán realizar también la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, siempre y cuando se encuentren autorizados por la empresa operadora y estén reportados al Osiptel, con el punto de venta en dirección específica.
437. No obstante, como se mencionó previamente, aun cuando los puntos de venta puedan ser gestionados por sus distribuidores, la empresa operadora (v.g. Viettel) es responsable de todo el proceso de contratación, independientemente del canal o medio de atención o comercialización, lo que en buena cuenta significa que, aun cuando la empresa cuente con distribuidores para la comercialización de sus servicios, la autoridad administrativa podrá reputar los actos de los distribuidores como si hubieran sido realizados por la misma empresa operadora concesionaria.

¹¹⁵ 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>

438. En ese orden de ideas, este órgano instructor aprecia que –en primer término– una cláusula como la adoptada por Viettel en los diversos contratos de distribución obrantes en el presente expediente (**ver cuadro N° 23**) revela un escenario, en principio, de carácter regular y no contrario a la normativa, en cuanto versa sobre la asunción por parte del distribuidor de los costos o indemnizaciones por los incumplimientos que hayan sido cometidos por el mismo distribuidor, y que por la regulación sectorial –como es el caso de la Norma de las Condiciones de Uso– le serán reputadas legalmente a las empresas operadoras concesionarias como de su responsabilidad.

Cuadro N° 23
Resumen de identificación de cláusula de exoneración de responsabilidad en contratos de distribución autorizados suscritos por Viettel

N°	Escrito (registro SISDOC)	Contrato (Fecha de suscripción)	Partes	Cláusula	Página del contrato
1	498-2023/GL.DR (21263-2023/MPV), remitido por Viettel, el 10/5/2023	Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado (L11CD28) – 17/4/2023	Viettel e Inversiones Goncla E.I.R.L.	Cláusula 6, numeral 26	5
2		Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado (L11DL91) – 20/2/2023	Viettel y Viper Trade Import S.A.C.	Cláusula 6, numeral 26	5
3	Escrito N° 5 (registro SISDOC 39468-2023/MPV), remitido por Viettel, el 14/8/2023	Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado – 25/8/2016	Viettel y Geo Mobile S.R.L.	Cláusula 6, numeral 26	6
4	Escrito (registro SISDOC 12185-2024/SSB01), remitido por DP Mobiles E.I.R.L., el 28/2/2024	Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado	Viettel y DP Mobiles E.I.R.L.	Cláusula 6, numeral 26	6
5	Escrito (registro SISDOC 22090-2024/JUN01)	Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado (14/11/2018)	Viettel y Norma Meza Roca	Cláusula 6, numeral 26	7
6		Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado (25/3/2024)	Viettel y Maria Magdalena Rivera Guillen	Cláusula 6, numeral 26	6

Elaboración : ST-CCO.

439. Por tanto, resulta factible apreciar que –en estricto– la sola suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad en el marco de los contratos de distribución aplicables al sector telecomunicaciones entre una empresa operadora y un distribuidor para la comercialización de *SIM Cards*, cuyo objeto sea sólo el traslado de la asunción de los costos por los incumplimientos que fueron cometidos por su distribuidor pero que le serán imputados a la operadora concesionaria, responde a un escenario únicamente de naturaleza interna de la relación entre el agente principal y el agente distribuidor, sin evidenciarse –en un primer plano– que con ello se materialice algún tipo de elusión de la responsabilidad reputada legalmente (v.g. la entera responsabilidad de las empresas operadoras sobre todo el proceso de contratación).
440. Incluso, es preciso advertir que –aun cuando no sea objeto del presente caso determinar o no la validez de la cláusula, sino únicamente el despliegue de efectos de carácter desleal– esta ST-CCO tampoco considera que este tipo de acuerdos adoptados por Viettel con sus distribuidores signifiquen alguna contravención al

precepto del artículo 1328¹¹⁶ del Código Civil, relativo a la nulidad de pacto de exoneración y limitación de responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de los que éste se valga o la nulidad de ese tipo de pactos para los casos en los que el deudor o dichos terceros violen obligaciones de las normas derivadas de orden público.

441. En efecto, con relación al artículo 1328 del Código Civil, la doctrina especializada ha señalado lo siguiente:

(...)

Habida cuenta de que el Derecho asimila las consecuencias de la culpa inexcusable a las del actuar doloso, lo que se quiere evitar con el primer párrafo del artículo 1328 del Código Civil es un incumplimiento impune para el deudor de la obligación, quien – de ser válidas esas cláusulas exoneratorias o limitativas de responsabilidad – se vería liberado o considerablemente aliviado, a pesar de haber inejecutado la prestación por dolo o culpa inexcusable.

Si fuesen válidas las cláusulas exoneratorias o limitativas de responsabilidad cuando el deudor incumple por dolo o culpa inexcusable, en la práctica le sería indiferente cumplir o incumplir, ya que las consecuencias de su eventual incumplimiento no acarrearían el deber de resarcir los daños y perjuicios ya causados. Se trataría de lo que podríamos denominar como un “incumplimiento impune”.

(...)

El segundo párrafo del artículo 1328 del Código Civil establece la nulidad de las cláusulas exoneratorias o limitativas de responsabilidad para los casos en que el deudor o los terceros de quienes éste se valga para el cumplimiento, violen obligaciones derivadas de normas de orden público.

(...)

Mal podría pensarse que las partes tendrían derecho de exonerar o limitar la responsabilidad del deudor en caso de que éste violara preceptos de orden público, ya que si así fuese se estaría permitiendo la derogatoria de la ley por un contrato. (...)”¹¹⁷. (Subrayado agregado).

442. Así, en el presente caso, se colige que –por el contrario– con la adopción de las cláusulas suscritas por Viettel con sus distribuidores, lo que se pretende es evitar que el distribuidor (en tanto deudor de la relación jurídica recíproca de distribución) se encuentre en la capacidad de no seguir la normativa vigente y opte por incumplir su obligación de prestar u ofrecer el servicio según la normativa. Ello es así, pues con dicha cláusula el distribuidor será el responsable de asumir las consecuencias de los costos por los actos de incumplimiento que estuvieron a su cargo pero que –por mandato normativo (v.g. el inciso 2.8 de la Norma de las Condiciones de Uso) le sean reputados a la empresa concesionaria de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles.
443. Por tanto, esta ST-CCO verifica 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 con su sola suscripción se constituya en una afectación o desplazamiento o exoneración de la obligación de la regulación sectorial referida a la responsabilidad del proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles a cargo de Viettel.

¹¹⁶

Código Civil

“Artículo 1328.- Es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de quien éste se valga.

También es nulo cualquier pacto de exoneración o de limitación de responsabilidad para los casos en que el deudor o dichos terceros violen obligaciones derivadas de normas de orden público”.

¹¹⁷

OSTERLING PARODI, Felipe y CASTILLO FREYRE, Mario. Compendio de Derecho de las Obligaciones. Lima, Perú: Palestra Editores. Págs. 888 – 889.

444. Sin perjuicio de lo anterior, aun cuando en la resolución que inició el presente procedimiento sancionador se señaló que la adopción de las cláusulas observadas en este extremo podría significar un mecanismo por el cual se traslade los costos regulatorios (multas, sanciones, etc.) a cargo de Viettel (en virtud de su responsabilidad del proceso de contratación) respecto de conductas de sus distribuidores que son incentivadas por Viettel, en tanto vendría desarrollando e implementando el aplicativo *Bitel Ventas* para habilitar a sus vendedores a intervenir en las contrataciones en la vía pública, así como por diseñar un sistema de incentivos que retribuye sin distinción a las contrataciones lícitas e ilícitas, esta ST-CCO considera que, en el presente caso, de la información obrante en el expediente, no se cuenta con elementos probatorios conducentes a determinar 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.
445. En efecto, luego de la realización de los diversos requerimientos efectuados por la ST-CCO a Viettel y a sus distribuidores que fueron identificados por la DFI o por las constataciones notariales de Telefónica con hallazgos sobre venta de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública (según la sección de Antecedentes de la presente resolución), se aprecia que –de la información disponible en el expediente– no existen medios probatorios que determinen la aplicación de las referidas cláusulas y que hayan significado –en estricto– una exoneración por parte de Viettel de las contrataciones habilitadas e incentivadas por el uso de su aplicativo “*Bitel Ventas*” y el sistema de incentivos, expuestos previamente.
446. En función de las particularidades del presente caso, esta ST-CCO es de la opinión que **corresponde archivar este extremo de la imputación efectuada en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, referida a la estrategia desleal consistente en la adopción 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.**
- VII.2.1.4. Conclusión sobre la conducta realizada por el agente no sea una conducta esperada, atentando así contra la buena fe empresarial, logrando o pretendiendo lograr la preferencia de los consumidores por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito.**
447. En atención a lo expuesto en la sección VII.2.1.1. y VII.2.1.2, esta ST-CCO advierte que –en el presente caso– existen los elementos de juicio suficientes que determinan la existencia de una conducta no esperada por parte de Viettel y que atenta contra la buena fe empresarial, los cuales se detallan a continuación:
- (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 **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.

(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 de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, consisten en:

- **Viettel viene 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 el canal presencial no autorizado (vía pública).**

Dicha situación es atribuible a **la propia esfera de dominio y decisión de Viettel –en tanto responsable del proceso de contratación–** por cuanto se ha verificado las siguientes acciones vinculadas con el desarrollo, implementación y uso del aplicativo “*Bitel Ventas*”:

- ✓ Al respecto, se detectaron ochenta y seis (86) contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública con alcance nacional, cuya materialización fue facilitada por el desarrollo, la implementación y el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” que vendría realizando Viettel, el cual representa el principal canal de contratación para la empresa operadora.
- ✓ Así, Viettel no cuenta con incentivos para establecer mecanismos de seguridad efectivos que garanticen un uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” sólo en los canales de contratación autorizados, sino que, por el contrario, dicha operadora cuenta con estímulos para mantener la aplicación habilitada a fin de que su fuerza de ventas continúe realizando contrataciones del servicio móvil en la vía pública, lo cual se acredita dado que sus vendedores han continuado utilizando dicho aplicativo desarrollado y administrado por Viettel, para realizar activaciones de líneas móviles en la vía pública, reiteradas veces y a nivel nacional por el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2023.
- ✓ La omisión de mecanismos de seguridad como el constituido por la verificación biométrica de la huella dactilar del vendedor en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, lo cual permite el uso del aplicativo en la vía pública.
- ✓ Viettel tiene conocimiento de que su fuerza de ventas utiliza su herramienta “*Bitel Ventas*” para realizar contrataciones mediante el canal de venta ambulatoria (vía pública) pero no ha tomado las acciones suficientes para bloquear dicha funcionalidad en su aplicativo, lo cual también será analizado con detalle en la sección VIII del presente informe.
- ✓ La habilitación por medio de la configuración y la expedición de instrucciones a sus distribuidores para vender no sólo en el punto de venta sino también en la vía pública por medio del referido aplicativo.
- ✓ La habilitación directa por parte de Viettel a vendedores para que efectúen contrataciones en la vía pública por medio del referido aplicativo, incluso sin que exista una relación de los vendedores con los distribuidores, a pesar de que la empresa pretendió dar una

aparición de regularidad, al reportarlos como pertenecientes a un punto de venta fijo.

- **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.**

Dicha situación es atribuible a **la propia esfera de dominio y decisión de Viettel –en tanto responsable del proceso de contratación–** por cuanto se ha verificado lo siguiente:

- ✓ Viettel otorga 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 este es el canal que genera mayor número de altas y, por ende, generaría mayor pago de comisiones. Más aún, considerando que Viettel no cuenta 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 el canal de contratación autorizado o el canal no autorizado (vía pública).
 - ✓ De los actuados se advierte que, parte de la fuerza de ventas de Viettel que intervino en las contrataciones de servicios móviles en la vía pública durante el 2023, a manera de ejemplo, se mantuvieron activos a diciembre de 2023, lo cual es producto de la permisividad de esta empresa, condescendiente con los vendedores que activaron líneas mediante el canal ilícito, situación que propicia que se mantenga activo su canal de venta en la vía pública.
- (iii) De esta manera, las dos (2) estrategias analizadas en conjunto de manera previa, le permiten a Viettel mantener activo un canal de distribución importante por su cobertura (capilaridad de la red) logrando, o pretendiendo, lograr la preferencia de los consumidores por causas distintas a la propia eficiencia y así tentar obtener un beneficio ilícito.
448. Por todo lo expuesto, respecto de las dos (2) estrategias descritas y acreditadas a lo largo de este título, a criterio de esta ST-CCO, considerando los nueve (9) meses que transcurrieron desde la emisión de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL hasta su entrada en vigencia, periodo que tuvieron las empresas para la adecuación a lo establecido en dicha normativa, no resulta una conducta esperada, acorde con la buena fe empresarial, que Viettel mantenga habilitada la herramienta “Bitel Ventas” y otorgue incentivos económicos (comisiones, bonos y demás pagos) a las contrataciones de líneas móviles realizadas en la vía pública, generando que su fuerza de ventas mantenga el uso del canal de venta ambulatoria, considerando que este le permite

realizar mayores activaciones para alcanzar la cuota de contrataciones y, por ende, mejores ganancias ajenas a la eficiencia económica.

449. Dicho accionar desplegado por Viettel, se constituye en una conducta capaz de generar daño concurrencial ilícito al competidor: (i) que sí adecúa su sistema comercial (funcionalidades de su aplicativo de ventas e incentivos) asumiendo los costos que dicha adecuación implican; y (ii) que deja de percibir los ingresos que involucran las contrataciones efectuadas mediante el canal ilícito (venta en la vía pública).
450. Por lo tanto, esta conducta constituye un acto contrario a la buena fe comercial y al normal desenvolvimiento de las actividades económicas, pues afecta el sistema competitivo, al generar una ventaja competitiva ilícita, no basada en la eficiencia competitiva, sino en la evasión de los costos que involucra la concurrencia lícita en el mercado de servicios móviles, así como la pérdida de ingresos que implica mantener un adecuado comportamiento en el mercado acorde a las normas de corrección que deben regir estas actividades.
451. Por su parte, cabe mencionar que, respecto de la tercera estrategia imputada, de acuerdo con la evaluación realizada en la sección VII.2.1.3 del presente informe, corresponde archivar dicho extremo, por lo que esta específica conducta no será objeto de evaluación en las siguientes fases de la metodología para determinar la configuración de la conducta imputada como acto de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, prevista en el artículo 6 de la LRCD.

VII.2.2. La 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

452. Como se señaló de manera previa, la LRCD tiene como finalidad reprimir todo acto o conducta de competencia desleal que tenga por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo. Es decir, las autoridades deben salvaguardar la competencia como proceso en el ámbito de los mercados, así, el correcto funcionamiento de este proceso genera eficiencias económicas que redundan en un mayor bienestar de la sociedad en su conjunto.
453. En esa línea, la Exposición de Motivos de la LRCD señala que la protección del proceso competitivo implica la tutela de todos los agentes que intervienen en el mercado: i) los proveedores de bienes y servicios (concurrentes en el mercado), ii) los consumidores y iii) el orden público económico¹¹⁸.
454. En particular, el artículo 6 de la LRCD recoge la cláusula general de competencia desleal, según la cual serán calificados como prohibidos y sancionados todos aquellos actos desarrollados por un agente económico que resulten objetivamente contrarios a la buena fe empresarial, **esto es, que estén destinados a captar clientela y mejorar**

¹¹⁸ En el apartado de la Exposición de Motivos correspondiente a la “Finalidad de la Ley”, se indica lo siguiente:

“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 ese 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 del orden público económico”.

el posicionamiento en el mercado por medios distintos a la eficiencia económica¹¹⁹.

455. Cabe señalar que, en el marco del proceso competitivo, las empresas causan necesariamente un daño a la posición concurrencial de sus competidores, puesto que el producto natural de la pugna competitiva es la captación de consumidores a favor de un agente, y la detracción de clientela para el otro. Esta sustracción de clientela será lícita (daño concurrencial lícito¹²⁰) cuando se base en la decisión libre e informada de los consumidores, un comportamiento eficiente del competidor y/o las mejores condiciones de oferta que puede ofrecer la empresa a estos. De tal manera, se constituyen supuestos típicos de actuación conforme a la buena fe empresarial, ofrecer mejor calidad de productos y servicios, poner a disposición de los clientes bienes a precios competitivos, entre otros.
456. No obstante, cuando la atracción de consumidores se realiza mediante actuaciones que distorsionan y/u obstruyen el funcionamiento del proceso competitivo, aquellas resultan contrarias al deber general de conducta que representa el actuar conforme a la eficiencia económica y a la corrección que debe guiar la pugna competitiva, siendo que, en este caso, se ha verificado una conducta contraria a la buena fe empresarial prevista y sancionada por el artículo 6 de la LRCD. De este modo, la referida norma se concibe en el sistema jurídico peruano como un ordenamiento limitador y sancionador de aquellas actividades económicas realizadas por medios desleales y oportunistas, **que afectan no solo a los competidores, sino que alteran las condiciones en que opera el mercado en general.**
457. Así, se procederá a realizar el análisis de la afectación al proceso competitivo, respecto del mercado de servicios móviles, considerando los siguientes aspectos para su evaluación:

a) En relación con el período de análisis

La Resolución de Consejo Directivo N° 099-2011-CD/OSIPTEL que aprobó el “Documento Marco para la Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones” establece que la resolución que designa a un operador como Proveedor Importante será revisada cada tres (3) años, a fin de evaluar la continuidad de la condición asignada a dichos operadores en sus mercados respectivos. Lo anterior implica que las condiciones de competencia pueden cambiar cada tres (3) años de forma que, una empresa con la categoría de proveedor importante podría perder dicha condición luego este lapso.

Es así como, en el presente procedimiento se evaluará la información disponible para el período setiembre de 2020 a diciembre de 2023, considerando que la información estadística al momento de elaboración del presente informe se encuentra disponible a diciembre de 2023.

¹¹⁹ Párrafo 17 de la Resolución N° 3542-2012/SDC-INDECOP, recaída en el Expediente N° 052-2011/CCD.

¹²⁰ Gustavo Rodríguez García señala, en su documento “Fundamentos económicos y legales de la legislación sobre represión de la competencia desleal: ámbito de aplicación cláusula general” lo siguiente respecto del daño lícito e ilícito “Es a partir de estas consideraciones que debe entenderse la línea divisoria entre el daño concurrencial lícito (la detracción de clientela que se produce como consecuencia de la actividad concurrencial sustentada en la eficiencia y esfuerzo propios y que, sin duda, representa un daño para el competidor) y el daño concurrencial indebido (ilícito no por el hecho de que se trate de la acción de un competidor sino por la forma en la cual ese competidor ha producido el daño).”

Cabe señalar que, esta ST-CCO considera que no corresponde evaluar períodos previos como el primer y segundo trimestre del año 2020 dado que dichos períodos representaron valores atípicos producto de la pandemia COVID-19, la cual generó un confinamiento que inició en marzo de 2020 y terminó en junio de 2020, aunque con restricciones a la movilidad aún.

b) En relación con la modalidad de contratación

Telefónica remitió información indicando que la dinámica de las líneas móviles dadas de alta y baja del servicio público móvil difieren dependiendo de si se trata de la modalidad postpago o prepago.

- En el caso de la contratación del servicio postpago, las altas están determinadas principalmente por el atractivo de la oferta comercial compuesta por el cargo fijo según el plan tarifario contratado; cobertura; beneficios como llamadas, SMS y redes sociales y/o servicios adicionales o suplementarios mientras que las bajas están comúnmente vinculadas a casos de portabilidad.
- En el caso de la contratación del servicio móvil prepago, las altas dependen del atractivo de la oferta comercial y los espacios de contratación del servicio (a mayor cantidad de puntos de venta, más altas); mientras que las bajas del servicio están relacionadas a la fidelización de los clientes hacia un operador que le viene otorgando ciertos atributos que lo incentivan a hacer recargas y mantenerse activo.

Sobre el particular, el canal de venta en la vía pública es un canal de alta capilaridad. Es decir, permite contar con una gran cantidad de “*puntos de venta*” informales y, con ello, captar un mayor número de contrataciones (altas). Ello permite que la empresa que lo utilice genere una importante ventaja en un aspecto crítico y diferenciador de la competencia en el servicio prepago móvil: **la cantidad de puntos de venta disponibles al público.**

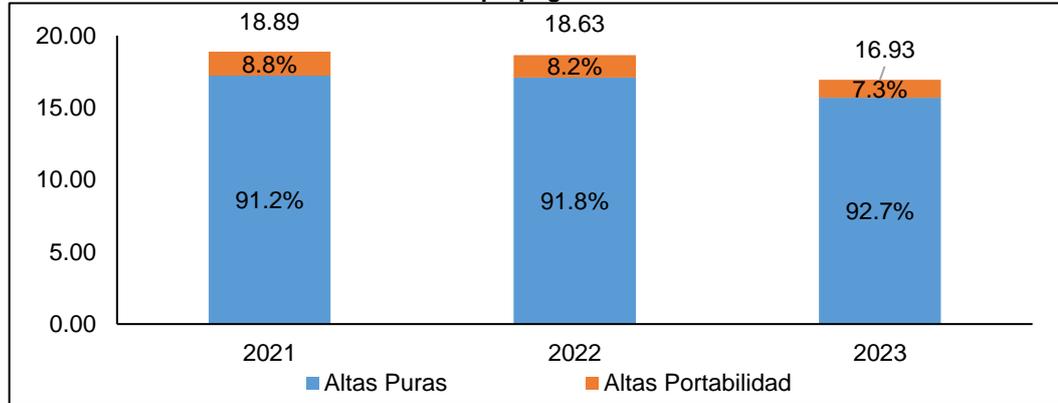
Por otro lado, si bien el despliegue del accionar desleal de Viettel consistente en haber venido desarrollando, implementando y usando la herramienta “*Bitel Ventas*” y el otorgamiento de incentivos económicos (comisiones, bonos y demás pagos), para efectos de promover mayores contrataciones de líneas móviles realizadas en la vía pública, permitiendo que la fuerza de venta de Viettel realice contrataciones de servicios prepago y postpago en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones móviles. No obstante, de la información remitida en el presente procedimiento, esta ST-CCO aprecia que el canal de contratación en la vía pública, tiene una mayor incidencia en la contratación de líneas móviles prepago por lo cual corresponde evaluar la afectación a dicho segmento de mercado, sin perjuicio de que se puede advertir una afectación, aunque en menor proporción, al mercado de servicios móviles postpago.

c) En relación con la variable de análisis del daño

En secciones anteriores, esta ST-CCO presentó información que permite apreciar que la contratación de líneas móviles sin renta mensual (prepago) se concentró en un 92.7% en nuevas líneas contratadas (altas puras) mientras que el restante 7.3% corresponde a líneas contratadas mediante portabilidad (altas por

portabilidad), lo cual implica que la contratación de líneas se explique principalmente por altas puras.

Gráfico N° 78:
Líneas móviles dadas de alta según forma de alta (altas puras y altas portabilidad) – Líneas prepago



Fuente : PUNKU – Osiptel.
Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

Por su parte, las bajas en el servicio prepago móvil tienen dos características particulares: (i) normalmente los usuarios prepagos no realizan la baja formal con la empresa operadora y, ii) las bajas por inactividad no se reflejan en el mismo mes, sino hasta siete (7) meses después (por un efecto regulatorio).

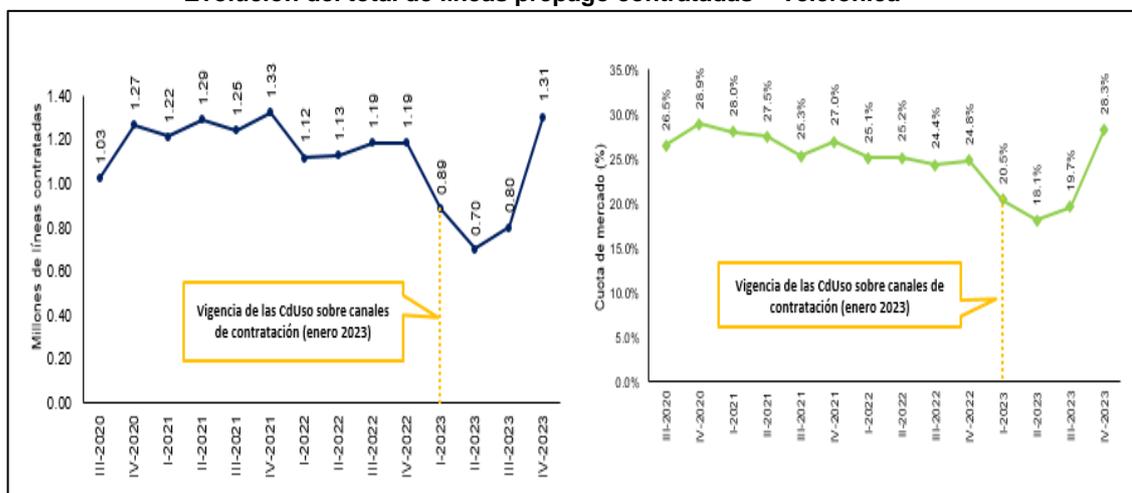
Las bajas en prepago móvil en su mayoría se dan por inactividad. Es decir, el usuario que ya no desea un chip de una empresa adquiere otro de la competencia que le resulte más conveniente.

Los costos de intercambio entre un servicio móvil prepago y otro son reducidos o nulos. En ese sentido, son poco comunes los casos en los que los usuarios del servicio prepago móvil realizan el proceso de baja formal.

Por tanto, **la dinámica de altas tiene un impacto inmediato en la planta del operador, mientras que la dinámica de bajas, al depender de la decisión de recarga del cliente en el tiempo, tiene un impacto desfasado en la planta del operador.** Es decir, el impacto de las bajas en la planta por día corresponde a decisiones de recarga de clientes de hace más de doscientos (200) días atrás.

458. En virtud de lo anterior, esta ST-CCO realizará el análisis del daño entre setiembre de 2020 y diciembre de 2023 para la modalidad de contratación prepago considerando las líneas dadas de altas (nuevas contrataciones).
459. En el presente procedimiento, de la revisión de la información disponible, esta ST-CCO ha podido apreciar que Telefónica presentó reducciones en las contrataciones de sus líneas sin renta mensual (prepago) en los primeros dos trimestres de 2023, las cuales posteriormente se incrementaron en el tercer y cuarto trimestre del 2023. Dichos resultados reflejaron una reducción de su cuota de mercado de líneas prepago dadas de alta en 6,7pp (de 24,8 a 18,1%) a junio de 2023, respecto de diciembre de 2022.

Gráfico N° 79:
Evolución del total de líneas prepago contratadas – Telefónica



Fuente : Punku Osiptel.
Elaboración : ST-CCO – Osiptel.

460. Dichas reducciones conllevaron a que la tasa de variación trimestral, evaluada de forma interanual, de las contrataciones del primer trimestre se incremente de -9,8% (en promedio considerando los años 2021 y 2022) a -25,3%, al 2023; mientras que, para el segundo trimestre se redujo de 3,6% (en promedio considerando los años 2021 y 2022) a -20,8% al 2023. Lo anterior implica que, en períodos previos, las contrataciones reflejaban reducciones en el primer trimestre, pero esta tasa de reducciones se incrementó al 2023 (aumentó la velocidad en la cual reduce el nivel de contrataciones) mientras que en el segundo trimestre paso de ser positiva a negativa.

Cuadro N° 24:
Variación trimestral de las contrataciones en líneas prepago - Telefónica

Trimestre	Período	Variación trimestral
Variación interanual 1er trimestre	I 2021/IV-2020	-4.2%
	I 2022/IV 2021	-15.5%
	I 2023/IV 2022	-25.3%
Variación interanual 2do trimestre	II 2021/I 2021	6.3%
	II 2022/I 2022	0.9%
	II 2023/I-2023	-20.8%
Variación interanual 3er trimestre	III 2021/II 2021	-3.7%
	III 2022/II 2022	5.1%
	III 2023/II-2023	14.1%
Variación interanual 4to trimestre	IV 2021/III 2021	6.6%
	IV 2022/III 2022	-0.02%
	IV 2023/III-2023	63.2%

Fuente : Punku Osiptel.
Elaboración : ST-CCO Osiptel.

461. Del cuadro visualizado, se desprenden variaciones que resultan atípicas considerando periodos previos y eliminando la estacionalidad que puede existir. No obstante, lo anterior, se debe señalar que, el sistema de competencia desleal peruano acoge el denominado modelo social de represión de la competencia desleal, el cual se concentra en la protección del proceso competitivo y no en la mera protección de los agentes

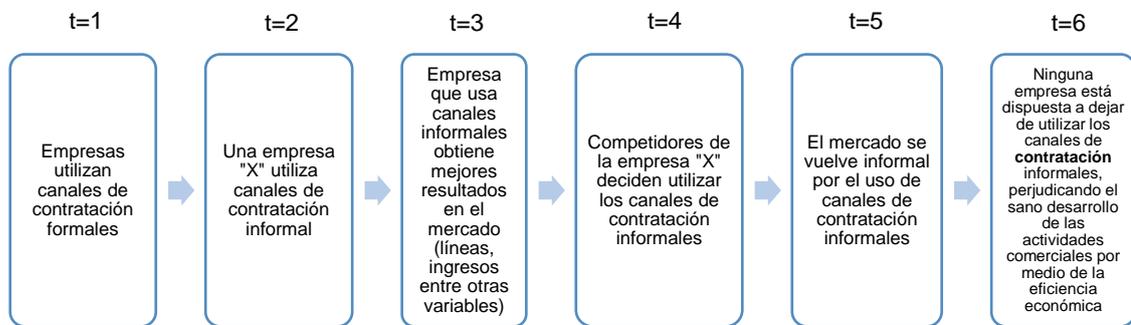
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



económicos competidores¹²¹. Es decir, la tutela frente a esta clase de prácticas no se encuentra restringida a la sanción de aquellas conductas que puedan causar un impacto negativo solo al competidor directo, sino que amplía su esfera de protección al mercado, como orden público económico y a los consumidores, bajo el entendido que cualquier afectación al orden concurrencial genera perjuicios a los bienes jurídicos tutelados por la LRCD.

462. En tal sentido, el bien tutelado por la LRCD es el mantenimiento del orden concurrencial en general, no siendo relevante para la configuración de la conducta la defensa exclusiva de los intereses de los competidores individualmente considerados.
463. Así, en el presente procedimiento, la conducta imputada a Viettel conlleva generar incentivos perversos para el comportamiento del resto de agentes económicos, considerando que el habilitar e incentivar el uso del canal de contratación en la vía pública le permite obtener mejores resultados en el mercado y, por ende, **los competidores actuales y/o potenciales tendrán incentivos a replicar y/o incentivar el uso de dicho canal en la medida que no querrán verse desplazados del mercado de los servicios públicos móviles.**
464. Lo anterior conlleva a un proceso donde todos los agentes económicos priorizan el uso de canales de contratación no autorizados (canales de contratación informales), como el canal de venta en la vía pública, para la captación de usuarios, siendo esta modalidad la que termina desplazando al canal de contratación formal pasando de un proceso competitivo formal a un proceso competitivo informal.

Gráfico N° 80:
Consecuencias de la conducta desplegada por Viettel en el mercado



Elaboración : ST-CCO.

465. La convergencia del proceso competitivo, en el mercado de telecomunicaciones, hacia la informalidad, en la modalidad de contratación, se evidencia de las acciones de supervisión realizadas por la DFI del Osiptel durante el 2023. Así, de la evidencia en el mercado se advierte que el Osiptel viene sancionando a las principales cuatro (4) operadoras del servicio móvil¹²² por contrataciones de líneas móviles en la vía pública,

¹²¹ En la Exposición de Motivos de la LRCD, se señaló que "La protección del "proceso competitivo" implica la tutela de todos los agentes que intervienen el mercado: los proveedores de bienes o servicios, los consumidores y el orden económico. En este sentido, el Decreto Legislativo enmarca dentro del modelo social de represión de la competencia desleal, proclamado por las principales legislaciones sobre competencia desleal de raíz germánica. E implica la protección, no solamente de interés de los concurrentes en el mercado, sino, además, del interés de los consumidores y el orden público económico".

¹²² Esta información se desprende de la siguiente nota de prensa elaborada por el diario Gestión. Dirección URL: <https://gestion.pe/economia/empresas/multas-por-venta-ambulatoria-de-chips-a-telcos-llego-a-s-22-millones-a-marzo-2023-noticia/>

reflejando que esta práctica se encuentra generalizada en el mercado. Asimismo, del Portal de Información de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial del Osiptel se aprecia que, de las supervisiones de la DFI se acredita que el resto de competidores de Viettel utilizaron canales informales para las contrataciones de líneas móviles en servicio aun cuando estos se encuentran prohibidos tal que, se cuenta con cuatro expedientes de fiscalización cerrados a las cuatro empresas por realizar contrataciones mediante el canal de venta en la vía pública.

Cuadro N° 25:
Expedientes de fiscalización cerrados por venta en la vía pública al 2023

Empresa	Cantidad de expedientes iniciados
América Móvil	4
Entel	4
Telefónica Del Perú	4
Viettel	4

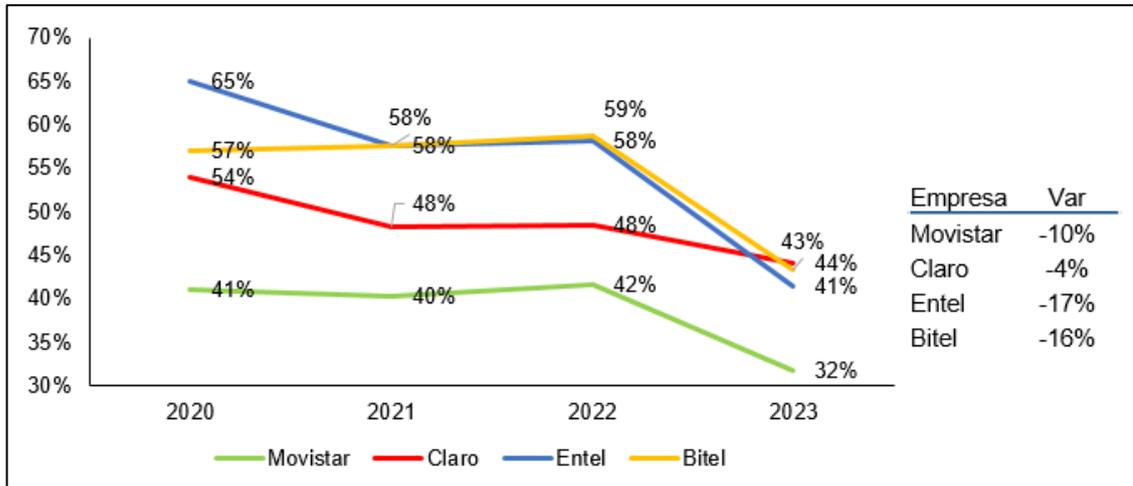
Nota : El fin del período de fiscalización de cada expediente corresponde al 5 de febrero, 15 de febrero, 15 de abril y 4 de agosto de 2023.

Fuente : Portal de Información de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.

Elaboración : ST-CCO Osiptel.

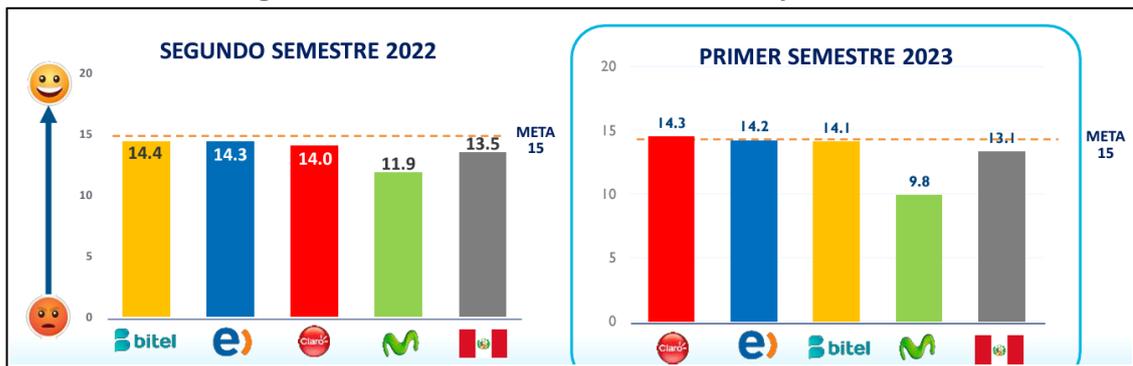
466. De este modo, que una empresa realice la referida conducta reduce los incentivos de que sus competidoras actúen de buena fe empresarial, en búsqueda de eficiencias en el mercado de manera lícita, lo que implica que dejen de desplegar esfuerzos para la competencia en la calidad del servicio y/o mediante precios competitivos, entre otras variables de competencia, afectando así el interés general como lo es el correcto funcionamiento del proceso competitivo.
467. Ahora bien, considerando que el país cuenta con una situación alarmante de informalidad, es preciso señalar que en el presente procedimiento no se le imputa a Viettel el producto de la informalidad existente en el mercado de telecomunicaciones, sino la omisión de mecanismos de seguridad y el diseño del sistema de incentivos económicos mediante los cuales, de manera adicional, la conducta de Viettel contribuye al incremento de la informalidad existente en el mercado de los servicios públicos móviles, propiciando el mantenimiento sistemático de un canal de ventas ilícito, incrementando los efectos negativos sobre el proceso competitivo.
468. En consecuencia, la conducta evaluada conlleva a que, las empresas compitan mediante el uso de canales de contratación informales (incrementar la capilaridad de la red de contratación en base a canales no autorizados) en detrimento de otras variables.
469. A manera de ejemplo, se tiene como variables afectadas, el **nivel de satisfacción** con el servicio móvil, según la *“Encuesta de Satisfacción”*, se redujo en todas las empresas de telecomunicaciones al 2023; y la **calidad de atención al usuario**, no alcanzó los niveles meta mínimos evaluados por el Osiptel para la atención al usuario.

Gráfico N° 81:
Proporción de usuarios satisfechos por operador – 2023



Fuente : "Estudio del Nivel de Satisfacción" al 2023.
Elaboración : Osiptel.

Gráfico N° 82:
Ranking de calidad de atención: semestre II de 2022 y semestre I 2023



Fuente : "Ranking de calidad de atención al usuario primer semestre 2023".
Elaboración : Osiptel.

470. De manera adicional, Viettel al omitir mecanismos de seguridad suficientes en su aplicativo "Bitel Ventas" y el mantener un sistema de incentivos le permite tener una fuerza de ventas mayor que pueda incrementar la cantidad de contrataciones de líneas móviles prepago en la vía pública, impone barreras a la entrada de potenciales competidores¹²³ y limita el crecimiento de competidores actuales, dado que estos (competidores actuales y potenciales) requerirían de mayores costos para alcanzar una fuerza de venta con cobertura a nivel nacional en canales de contratación tal que les permite competir con las empresas que promueven la conducta imputada.
471. Asimismo, Viettel reduce los costos de cambio (*switching cost*) hacia ella 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 frente a sus competidores actuales, como los operadores móviles virtuales, y/o potenciales. Lo anterior debido a que, al habilitar e incentivar a su fuerza de venta para el uso del canal de contratación informal (venta en la vía pública), puede posicionarse más cerca del usuario para que este pueda realizar el cambio de empresa.

¹²³ En particular dichas barreras corresponderían a las barreras de entrada de tipo estrategias, las cuales son "construidas" por las propias empresas establecidas a través de acciones estratégicas.

472. En virtud de lo anterior, la conducta imputada a Viettel relacionada con desarrollar 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.
473. De este modo, esta ST-CCO considera, que existen elementos suficientes para evidenciar una afectación por parte de Viettel al adecuado funcionamiento del proceso competitivo en el mercado de servicios móviles, con mayor incidencia en la modalidad de contratación prepago. Siendo que, para el análisis de la conducta en el presente caso se acreditó la afectación del proceso competitivo más allá de alguna posible afectación que se pueda haber dado a algún competidor, como Telefónica, de acuerdo con lo exigido por la LRCO.

VII.2.3.No es necesario acreditar un daño efectivo, bastando constatar que la generación del daño sea potencial, para que la conducta sea considerada ilícita

474. Al respecto, el párrafo 7.2 del artículo 7 de la LRCO señala que, en la determinación de un acto de competencia desleal no resultará 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, ello conforme se desprende de la literalidad del mencionado artículo:

“Artículo 7.- Condición de ilicitud.-

(...)

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”.*

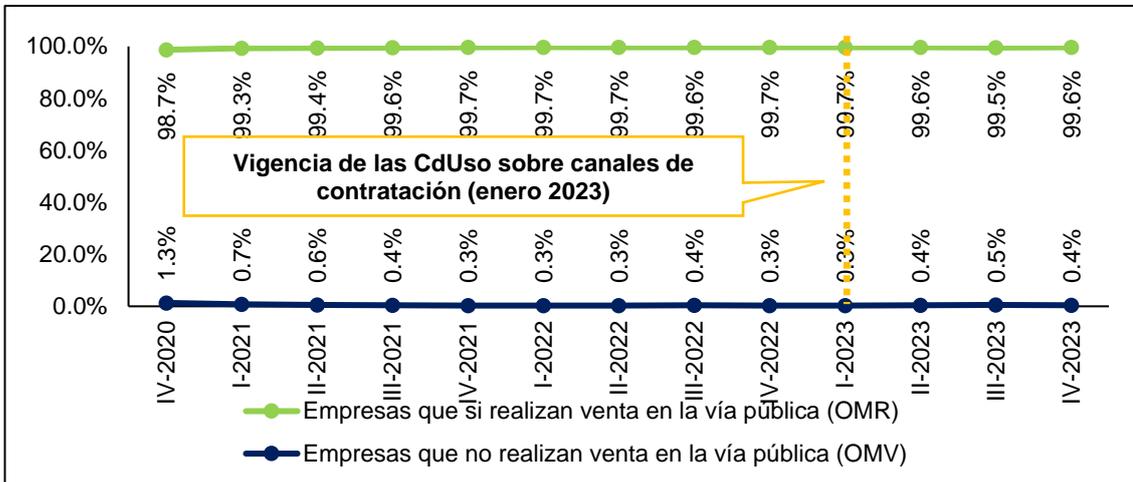
475. Sobre el particular, daño “potencial” significa concretamente aquél que cabe la posibilidad de producirse. En consecuencia, la ilicitud del acto no depende, por tanto, de que se verifique un daño o perjuicio concreto a la competencia, o a los competidores, otros empresarios o consumidores, sino meramente de que la acción sea adecuada para producir tal daño¹²⁴.
476. En ese escenario, la conducta imputada a Viettel, la misma que sería desarrollada por el resto de competidores a fin de evitar perder su cuota de mercado, 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.
477. Al respecto, esta conducta le permite a Viettel, juntamente con el resto de empresas que la realizan, consolidar su participación en el mercado y mantener el 99,6% de las contrataciones de líneas móviles prepago, realizadas durante el 2023, evitando el desarrollo de competidores actuales como los competidores móviles virtuales. Dichas empresas compiten en el segmento de líneas móviles prepago ofreciendo sus servicios

¹²⁴

Sainz de Aja, B. “El Derecho de la competencia desleal”. 2006. En E. Pasquel, C. A. Patrón, y G. Pérez-Costa (coords.), *El Derecho de la competencia desleal* (pp. 25-56). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

tal que la habilitación y la promoción de incentivos por parte de Viettel para el uso de los canales de contratación en la vía pública la coloca en una mejor posición competitiva.

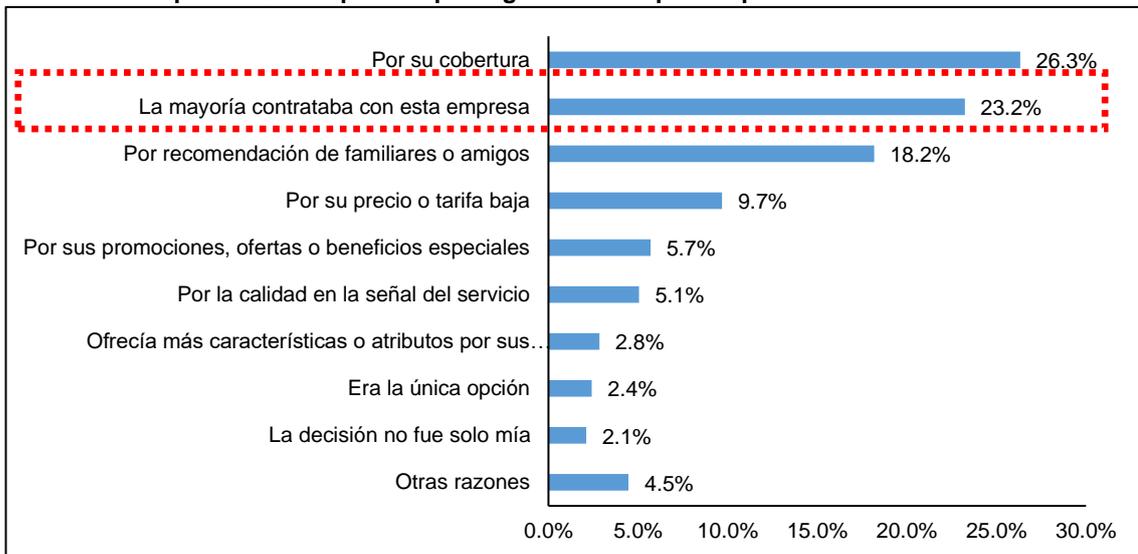
Gráfico N° 83:
Evolución de la participación del mercado según uso del canal de contratación en la vía pública



Fuente : Punku Osiptel.
Elaboración : ST-CCO - Osiptel.

478. Por otro lado, según los datos de la ERESTEL 2022, la segunda principal razón por lo cual los usuarios contratan el servicio móvil prepago fue porque *“la mayoría contrata con esta empresa”*, lo cual implica la existencia de una externalidad de red considerando que mientras más grande sea la red (cantidad de usuarios) más probable sea que contrate con dicha empresa. Así, la conducta de Viettel le permite, mediante una mayor fuerza de ventas motivada por incentivos económicos, obtener una mayor cantidad de contrataciones, aunque mediante un canal de contratación ilícito, respecto de sus competidores lo cual, a su vez, le termina generando mayores contrataciones al contar con una mayor red de usuarios.

Gráfico N° 84:
Principales razones por las que eligió a esta empresa operadora de telefonía móvil



Fuente : ERESTEL 2022.
Elaboración : ST-CCO - Osiptel.



479. En virtud de lo anterior, las empresas actuales (por ejemplo, operadores móviles virtuales) y/o potenciales verán afectada su posición competitiva en el mercado puesto 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 y, por ende, consolidando la posición de Viettel y competidores que realicen la misma conducta en el mercado.

VII.3. Conclusión sobre la conducta imputada

480. Luego del análisis desarrollado en la sección anterior, esta ST-CCO considera que sí hay concurrencia de los tres requisitos de la metodología para que se puede acreditar la comisión de un acto de competencia desleal en la modalidad de infracción a la cláusula general de la LRCD.

Gráfico N° 85:

Metodología de análisis sobre la existencia de una presunta infracción a la cláusula general

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.	

Elaboración : ST-CCO Osiptel

481. Al respecto, cabe precisar que, conforme se expuso en la sección VII.2.1.3 del presente informe, la ST-CCO considera que, en el caso de la tercera estrategia referida a la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales de sus distribuidores, la imputación corresponde ser archivada en dicho extremo.

482. Por último, con relación a los demás argumentos y medios probatorios ofrecidos por la denunciante en el marco de su denuncia y en el desarrollo del presente procedimiento, esta ST-CCO considera que no corresponden ser objeto de análisis, al no encontrarse vinculados con la presente controversia.

VIII. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ARGUMENTOS ADICIONALES PRESENTADOS POR VIETTEL

VIII.1. Con relación a la supuesta distinta temporalidad de los actos investigados como parte de la conducta imputada respecto de la fecha de entrada en vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso

483. Durante el curso del procedimiento, Viettel adujo que ninguna de las conductas imputadas 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 las acciones cuestionadas no coincidirían 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 y 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 Telefónica también contaría con ese tipo de cláusulas.

484. En cuanto a lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO considera necesario señalar –en primer término– que, conforme con la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, la imputación en el presente caso de los actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tienen –efectivamente– como primer hito temporal el 12 de enero de 2023, en virtud de la fecha de entrada en vigencia de la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso, habida cuenta que estableció –expresamente– los canales de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles autorizados y no autorizados.

485. Al respecto, si bien la resolución de inicio del presente procedimiento sancionador (rectificada por la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL) demarcó el hito temporal desde el cual corresponde evaluar la conducta imputada (desde el 12 de enero de 2023), en función de la fecha de entrada en vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso, esta ST-CCO considera necesario recordar que la conducta imputada fue la siguiente:

“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 las Condiciones de Uso

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:

- 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 presencial no autorizado (vía pública).
- 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.
- c. **Por medio de la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales de susdistribuidores 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.”. (Énfasis y subrayado agregado).

486. De esta forma, se observa que –en estricto– la imputación de cargos no ha señalado que las conductas necesariamente se hayan creado desde el 12 de enero de 2023, sino que –en atención a su carácter continuo– estas vendrían siendo desarrolladas e implementadas por Viettel y –a su vez– vendrían desplegando efectos de carácter desleal, perseguibles por la LRCD.
487. De este modo, el hecho de que, en función del carácter taxativo de la Norma de las Condiciones de Uso, la ST-CCO haya decidido iniciar a partir de un específico hito temporal para la evaluación de la conducta, no significa que se deba acreditar que la conducta fue creada en dicha fecha, sino que –conforme con la naturaleza progresiva de la imputación de cargos– lo que debe verificarse es si éstas han venido desarrollándose o implementándose.
488. En ese contexto, con relación al aplicativo “Bitel Ventas”, si bien Viettel ha señalado que éste habría sido creado en el año 2021, es el caso que, por el contexto temporal de la imputación de cargos, el objeto de la imputación no consiste en la persecución desde la creación de dicha herramienta tecnológica, ni mucho menos perseguir la finalidad – en principio legítima– de coadyuvar al acceso de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, [REDACTED] ha ocurrido en su mayoría en zonas urbanas.
489. Por el contrario, el objeto de la imputación se circunscribe en analizar si, desde el 12 de enero de 2023, la investigada vendría desarrollando e implementando dicha herramienta tecnológica con la omisión de los mecanismos de seguridad, a efectos de que sus distribuidores y vendedores también se encuentren plenamente habilitados e incentivados para utilizar dicho aplicativo con el objetivo de efectuar contrataciones de

servicios públicos de telecomunicaciones móviles en el canal presencial no autorizado (vía pública), proscrito expresamente desde la entrada en vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso, lo cual ha quedado acreditado conforme con el desarrollo de la sección VII del presente informe.

490. En efecto, contrariamente a lo alegado por Viettel en este extremo, conforme se ha desarrollado en la sección VII del presente informe, esta ST-CCO ha verificado la concurrencia de los elementos probatorios sobre **la actuación imputada como desleal en el presente extremo**, pues 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 el canal presencial no autorizado (vía pública), siendo que dicha situación **resulta atribuible a la propia esfera de dominio y decisión de la empresa operadora –en tanto responsable del proceso de contratación.**
491. De otro lado, respecto del sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, si bien Viettel ha indicado que los utilizaría desde el inicio de sus operaciones, es el caso que, en el contexto temporal de la imputación de cargos, el objeto de la imputación –por criterio de la ST-CCO– no consiste en la persecución de la fecha de creación del sistema de incentivos.
492. Por el contrario, el objeto de la imputación se circunscribe en analizar si, desde el 12 de enero de 2023, la investigada vendría diseñando un sistema de incentivos, beneficios y/o promociones, **con el 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*”.
493. Así, contrariamente a lo alegado por Viettel, conforme se expuso en la sección VII del presente informe, 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 también resulta aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones.
494. Por tanto, esta ST-CCO considera que no resulta atendible el argumento de Viettel referido a que, para la configuración de la conducta imputada se haya tenido que acreditar un cambio en la política de canales desde el 12 de enero de 2023, con ocasión de la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso, pues ello sólo constituye el hito temporal a partir del cual se evaluará si la empresa investigada viene diseñando ese sistema de incentivos, beneficios y/o promociones –en tanto es el hito temporal en el que entró en vigencia la prohibición taxativa en la Norma de las Condiciones de Uso–; y, 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.
495. Finalmente, con relación a la alegación de Viettel referida a la conducta por la previsión de cláusulas de limitación de responsabilidad, esta ST-CCO considera que –sin

perjuicio de poder aplicarse el mismo razonamiento señalado para los dos (2) estrategias estudiadas previamente– no corresponde emitir mayor pronunciamiento, en atención a la recomendación de archivo, según lo expresado en la sección VII.2.1.3 del presente informe.

496. Por tanto, a criterio de esta ST-CCO quedan desvirtuados los argumentos expuestos por Viettel en este extremo.

VIII.2. Con relación a la imputación en el extremo vinculado con el aplicativo “*Bitel Ventas*”

497. Durante el curso del procedimiento, Viettel expuso diversos argumentos en relación con el extremo de la imputación vinculado con el aplicativo “*Bitel Ventas*”, aduciendo que no habría omitido mecanismos de seguridad.

498. De un lado, Viettel cuestionó el material probatorio empleado por la ST-CCO respecto de los dos (2) vídeos ofrecidos por Telefónica en su escrito de denuncia, pues –a criterio de la investigada– 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.

499. Asimismo, la empresa operadora adujo que 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.

500. 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.

501. Por su parte, Viettel sostuvo que –por el contrario– habría adoptado un enfoque preventivo en el aplicativo *Bitel Ventas*, pues éste contaría con una restricción de geolocalización, es decir, impedir su uso fuera de un rango de distancia, lo cual habría reducido de cincuenta (50) a diez (10) metros, desde el 30 de junio de 2023, por lo que sus vendedores estarían impedidos de realizar esa contratación más allá de dicha distancia.

502. En principio, con relación a la argumentación expuesta por Viettel sobre la idoneidad de los dos (2) vídeos ofrecidos por Telefónica en su escrito de denuncia y que fueron recogidos como elementos indiciarios en la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, esta ST-CCO considera que –conforme se expuso en la sección VII del presente informe– si bien efectivamente ambos vídeos no permiten acreditar la culminación del proceso de contratación y/o la activación de los SIM Cards en la vía pública (sobre todo si no se cuenta con el número de teléfono celular activado en los referidos vídeos para realizar la trazabilidad respectiva), la valoración de dichos medios probatorios permite visualizar –sin ambages– que el aplicativo “*Bitel Ventas*” es la herramienta tecnológica que utilizan los distribuidores y/o vendedores para su intervención en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública.

503. Así, dicha información constituye un elemento probatorio que, en conjunción con la declaración de la empresa operadora y con la información recabada en el presente procedimiento, también permite confirmar que el aplicativo “*Bitel Ventas*” es el utilizado por los distribuidores y vendedores para las contrataciones en la vía pública, en tanto no se tratan de procedimientos de autoactivación ni de activación por computadora de escritorio, en cuyos casos son otros aplicativos de acuerdo con la información recabada en el marco del presente procedimiento sancionador (“*Activa Bite*” y “*BCCS*”, respectivamente).
504. Por tanto, contrariamente a lo alegado por Viettel, por medio del aplicativo “*Bitel Ventas*” que la empresa investigada ha venido desarrollando, implementando y usando, se habilita e incentiva los procesos de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública.
505. Con relación a las tres (3) barreras de seguridad aducidas por Viettel respecto del aplicativo “*Bitel Ventas*” asociadas con: (i) la necesidad de usuario y contraseña otorgado por Viettel o distribuidor autorizado, (ii) la verificación biométrica de la identidad del vendedor y comprador, y, (iii) el uso de la contraseña única, esta ST-CCO considera necesario desarrollar las siguientes consideraciones.
506. En primer término, respecto de que el aplicativo requeriría de un usuario y una contraseña otorgado por Viettel o distribuidor autorizado, corresponde señalar – conforme lo expresado en la resolución de inicio del presente procedimiento, así como en la sección VII del presente informe– ello no desvirtúa el hecho de que los vendedores reportados por la empresa se encuentran habilitados a vender en la vía pública (tal como ha sido acreditado [REDACTED] y las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica), máxime si en el marco del presente procedimiento se ha evidenciado que incluso la empresa operadora los reporta como pertenecientes a un punto de venta fijo, cuando –ante los requerimientos de información efectuados por el órgano instructor– éstos desconocieron la existencia de dicho vínculo contractual.
507. Por su parte, con relación a que habría implementado la verificación biométrica de identidad del vendedor y comprador, esta ST-CCO estima necesario señalar que, conforme se expuso en la sección VII del presente informe, la denunciada habría omitido la verificación biométrica en la contratación del servicio móvil, ello podía denotar que Viettel viene desarrollando, implementando y usando el referido aplicativo omitiendo el mecanismo de seguridad de la verificación biométrica de la huella dactilar de la persona vendedora, a fin de que sus distribuidores y vendedores se encuentren habilitados e incentivados para fomentar la contratación en el canal no autorizado, máxime si el diseño del aplicativo les permite su uso en la vía pública y/o de forma ambulatoria.
508. En ese orden de ideas, en relación con la implementación de la contraseña única, esta ST-CCO considera que, incluso si se considerase como implementada dicha medida de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*”, ello no varía la situación de que por medio de dicha herramienta tecnológica que Viettel viene desarrollando, implementando y usando, se encuentra habilitando a sus distribuidores y vendedores a efectuar la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones en el canal no autorizado, tal [REDACTED] y las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica, según lo expuesto en la sección VII del presente informe.

509. De otro lado, en relación con la restricción de geolocalización de cincuenta (50) a diez (10) metros para “evitar” que sea utilizado en la vía pública, esta ST-CCO estima preciso señalar que –conforme se expuso en la sección VII del presente informe– la propia declaración de que el aplicativo “*Bitel Ventas*” que habría venido desarrollando e implementando la empresa operadora ha estado configurado inicialmente con el objetivo de **habilitar la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en un rango de distancia de cincuenta (50) metros**, máxime si se tiene en consideración la información remitida por el señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado, quien afirmó que la referida empresa operadora fue quien les brindó la instrucción 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 el radio “autorizado” por la configuración del aplicativo “*Bitel Ventas*”.
510. No obstante, resulta menester en consideración que la medida invocada por Viettel de que habría reducido de cincuenta (50) a diez (10) metros la restricción de geolocalización para la utilización del aplicativo “*Bitel Ventas*”, de acuerdo con su propia declaración, ha sido recién objeto de implementación con posterioridad al inicio del procedimiento sancionador, esto es, el 30 de junio de 2023, lo que permite denotar que la empresa operadora recién se encontraría adoptando esta medida como consecuencia del presente procedimiento, la cual no ha resultado eficaz, toda vez que –con la información proporcionada por la DFI– se sigue observando la realización de contrataciones en la vía pública, situación que no responde a desfases de cumplimiento regulatorio, sino a una conducta atribuible a la propia empresa.
511. Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que la reducción de la restricción de geolocalización no ha sido óbice para que sus distribuidores se encuentren habilitados e incentivados para efectuar contrataciones en la vía pública, conforme se señaló en el caso del señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado, por autorización e instrucción de la propia empresa investigada, esto es, como consecuencia de la política dictaminada por Viettel.
512. Por tanto, a criterio de esta ST-CCO, quedan desvirtuados los argumentos expuestos por la administrada en este extremo.

VIII.3. Con relación a la imputación en el extremo vinculado con el sistema de incentivos, comisiones, beneficios y/o promociones

513. Durante el curso del procedimiento, Viettel expuso alegaciones en relación con el extremo de la imputación vinculado con el sistema de incentivos, beneficios y/o promociones que ha venido implementando.
514. Al respecto, Viettel refirió que la ST-CCO no habría acreditado que la empresa investigada habría incurrido en una estrategia desleal, pues no ha 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, y, (ii) la política haya buscado deliberadamente remunerar la contratación en la vía pública.
515. Así, de acuerdo con la empresa operadora, las políticas de incentivos de ventas de sus servicios habría sido implementada 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*”.

516. En esa línea, Viettel adujo que el término “promotor” no involucraría el significado de vendedor en la vía pública, siendo que no existiría la posibilidad de afiliar a algún comerciante o persona natural que no se encuentre asociado con un establecimiento fijo. Además, la empresa investigada sostuvo que en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC también sostuvo que el archivo presentado por Telefónica no permitiría desprender que su política esté destinada para la venta ambulatoria.
517. De otro lado, con relación a la convocatoria de trabajo y la absolución de consulta, Viettel adujo que sólo 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.
518. Finalmente, la empresa operadora manifestó que, si 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.
519. Con relación a las dos (2) presuntas condiciones alegadas por Viettel que se requerían para considerar que se ha configurado la política de incentivos, esta ST-CCO estima necesario reiterar que –conforme se expuso en la sección VII del presente informe– en el contexto temporal de la imputación de cargos, el objeto de la imputación no consiste en la persecución de la fecha de creación del sistema de incentivos; sino que –en estricto– lo que corresponde es analizar si –en función del carácter progresivo de la imputación– la investigada 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*”.
520. Por su parte, con relación al segundo supuesto que –a criterio de Viettel– correspondería acreditarse para determinar la configuración de la conducta desleal, referida a identificar una “deliberada” promoción de la venta ambulatoria, esta ST-CCO estima necesario recordar que –en estricto– de acuerdo con el artículo 7 de la LRCD, la determinación de la existencia de un acto de competencia desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización, razón por la cual no necesariamente corresponde determinar si el sistema está dirigido directamente a promover la venta ambulatoria, sino si –conforme se señaló en la imputación de cargos– dicho sistema incide en las contrataciones en la vía pública, por ser atribuible a la empresa investigada, de tal forma que pueda apreciarse también su promoción por medio de la aplicación de dicho sistema de incentivos a ese tipo de contrataciones.
521. De este modo, conforme se evaluó previamente en la sección VII del presente informe, Viettel ha venido 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 también resulta aplicable para las contrataciones y/o activaciones realizadas en la vía pública, la empresa operadora estaría promoviendo también dicho tipo de contrataciones.

522. Por su parte, con relación al argumento referido a que el término “promotor” no implica ser un sinónimo de vendedor ambulante, máxime si ninguna persona natural podría comercializar los servicios públicos de telecomunicaciones de Viettel sin encontrarse afiliado a un punto de venta fijo, esta ST-CCO estima necesario señalar que, efectivamente, no obran elementos de juicio que permitan vincular –directamente– esos términos.
523. No obstante, a diferencia de lo alegado por la empresa investigada, no resulta ser exacta su aseveración de que una persona natural o comerciante no pueda afiliarse si es que no está asociada con un establecimiento, toda vez que –de la información recabada en el presente procedimiento– se ha evidenciado que Viettel habilitó a vendedores para que efectúen contrataciones –incluso en la vía pública– los cuales reportó como adscritos a un punto de venta fijo, siendo que dichos distribuidores han negado cualquier tipo de vínculo contractual con Viettel y/o con el presunto vendedor interviniente en las contrataciones efectuadas en la vía pública, de acuerdo con la información proporcionada por la DFI y por Telefónica.
524. Por su parte, respecto de la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, es preciso señalar que no resulta ser un pronunciamiento vinculante para el presente procedimiento, en la medida que el TSC sólo expidió un juicio de verosimilitud de la conducta infractora, con ocasión del recurso de apelación sobre la medida cautelar impuesta por el CCP, a través de la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL.
525. Sin perjuicio de lo anterior, esta ST-CCO advierte que si bien –efectivamente– por el sólo gráfico o dibujo no resulta factible apreciar que el diseño promueva “deliberadamente” la venta ambulatoria, ello no es algo que requiera determinarse en el presente caso, sino si –conforme se señaló en la imputación de cargos– dicho sistema termina teniendo incidencia en las contrataciones en la vía pública, de tal forma que pueda apreciarse también su promoción por medio de dicho sistema de incentivos.
526. Con relación a los argumentos referidos a cuestionar la información recabada en el Acta de Levantamiento de Información, de fecha 10 de mayo de 2023, sobre la convocatoria de trabajo y la absolución de consulta para realizar ventas en la calle y no en módulo, por cuanto sólo demostraría la conducta de un distribuidor y que no podría generalizarse una intención de promover la venta ambulatoria por parte de Viettel, esta ST-CCO estima necesario señalar –en primer término– que, tal como se señaló en la resolución de inicio del presente procedimiento y en la sección VII del presente informe, 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, por lo que 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 –incluyendo el del canal no autorizado– cuya demostración es lo constatado en la referida acta.
527. No obstante, tal como se ha desarrollado de manera desagregada en la sección VII del presente informe, en el presente caso existen los elementos para considerar que la empresa viene obteniendo un beneficio ilícito por medio de la realización de contrataciones fuera del canal autorizado, toda vez que dicha situación **resulta**

atribuible a la propia esfera de dominio y decisión de la empresa operadora –en tanto responsable del proceso de contratación.

528. Es decir, contrariamente a lo alegado Viettel en este extremo, lo constatado en el Acta de Levantamiento de Información del 10 de mayo de 2023, constituye en conjunción con el resto del acervo probatorio evaluado en el presente caso, una manifestación adicional del porqué la política de Viettel determina e incentiva que se realicen contrataciones en la vía pública.
529. En este punto, cabe reiterar que la Resolución N° 004-2023-CCP-ST/CD no resulta vinculante en el juicio de apreciación del presente informe, pues fue emitida con ocasión de la evaluación del recurso de apelación contra la medida cautelar ordenada por la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, siendo que –evidentemente– no ha valorado el material probatorio recabado durante el desarrollo del presente procedimiento sancionador y constituye sólo una evaluación sumaria del presupuesto de verosimilitud.
530. Finalmente, respecto de los indicadores que advertirían la situación de Telefónica como empresa con mayores inconsistencias en el registro de abonados, esta ST-CCO estima necesario reiterar que no es objeto del presente procedimiento evaluar la conducta de Telefónica, sino únicamente corresponde evaluar la conducta imputada a Viettel.
531. En ese sentido, a criterio de esta ST-CCO quedan desvirtuados los argumentos por Viettel en este extremo.

VIII.4. Con relación a la imputación en el extremo vinculado con la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad

532. Durante el curso del procedimiento, Viettel remitió diversas alegaciones con el objeto de desvirtuar el extremo de la conducta imputada asociada con la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad entre Viettel y sus distribuidores como elemento facilitador de la contratación en la vía pública.
533. Sobre el particular, en atención a que en la sección VII.2.1.3 del presente informe, se ha determinado que corresponde opinar en el sentido de archivar dicho extremo de la imputación, esta ST-CCO considera que, respecto de las alegaciones de Viettel sobre este punto, no corresponde emitir mayor pronunciamiento sobre dichas argumentaciones y que se esté a lo indicado en dicha sección, sin que ello signifique asentimiento expreso o tácito de las alegaciones remitidas por la empresa investigada.

VIII.5. 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

534. Durante el curso del procedimiento, Viettel expuso argumentos vinculados con el intento de desvirtuar que haya dispuesto la implementación del aplicativo “*Bitel Ventas*” para fomentar la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, en atención a que habría adoptado medidas de control *ex ante* y *ex post*, a fin de evitar que sus distribuidores y vendedores incurran en dicha situación.
535. Así, las medidas que Viettel invocó durante el transcurso del presente procedimiento fueron las siguientes:

- (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) Del mismo modo, para los fines de la configuración de los parámetros del aplicativo “*Bitel Ventas*”, Viettel habría inhabilitado los permisos que tenían sus sucursales 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.
- (iii) 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.
- (iv) 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.
- (v) 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 al cumplimiento de la referida normativa.
- (vi) Por su parte, Viettel habría remitido cartas notariales a aproximadamente trescientos (300) socios comerciales, señalando que la empresa operadora prohíbe y sanciona las ventas ambulatorias.
- (vii) De otro lado, Viettel señaló que 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.

536. Al respecto, esta ST-CCO advierte que, con la remisión de dicha información, la empresa investigada pretende –en estricto– desvirtuar la concurrencia del presupuesto de que ha tenido una conducta esperada en cuanto a los ítems de la imputación efectuados en el presente procedimiento.

537. Sobre el particular, con relación a la presunta restricción de geolocalización de cincuenta (50) a diez (10) metros en su aplicativo “*Bitel Ventas*” que habría sido ejecutada por Viettel en el mes de junio de 2023, a fin de que sus distribuidores y vendedores no vendan más allá de dicha distancia, esta ST-CCO considera necesario reiterar que la reducción de la restricción de geolocalización no ha sido óbice para que sus distribuidores se encuentren habilitados e incentivados para efectuar contrataciones en la vía pública, pues conforme se señaló en el caso del señor Gregorio Saturnino Córdova Alvarado, ellas se habrían materializado por autorización e

instrucción de la propia empresa investigada, en concordancia con la inferencia del reconocimiento tácito en los dos (2) correos electrónicos de Viettel a sus distribuidores.

538. Además, esta ST-CCO considera necesario indicar lo siguiente:

- (i) Durante el período que supuestamente estuvo vigente la restricción de geolocalización por cincuenta (50) metros (entiéndase hasta junio de 2023, según lo manifestado por la empresa investigada), se ha evidenciado que las contrataciones ambulatorias podían realizarse a una distancia mucho mayor:

Gráfico N° 86

Representación gráfica de distancia que supera los cincuenta (50) metros entre punto de venta fijo y contratación en la vía pública del [REDACTED]



- Fuente** : Software Google Earth.
- Nota 1** : La dirección del punto de venta de Microvisión S.R.L. (Tienda N° 112 S/N CC. Divino Niño) corresponde a la dirección del domicilio fiscal de la referida empresa, la cual fue reportada como la dirección del punto de venta de dicha empresa. La ubicación del punto se corrobora con la fotografía de Google Street View.
- Nota 2** : [REDACTED]
- Nota 3** : La distancia en línea recta es equivalente a un aproximado de ciento ochenta (180) metros.
- Elaboración** : ST-CCO.

- (ii) La medida invocada por Viettel en el mes de junio de 2023 no se ha implementado, pues, conforme se puede corroborar con un ejemplo de las contrataciones en la vía pública detectada por la DFI realizada en el mes de noviembre de 2023 (fecha bastante posterior a la invocada por Viettel), la distancia aproximada entre el punto de venta fijo reportado y la ubicación de la vendedora en la vía pública fue –en exceso– superior a los diez (10) metros:

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° 87
Representación gráfica de distancia que supera los diez (10) metros entre punto de venta fijo y contratación en la vía pública del [REDACTED]



- Fuente** : Software Google Earth.
- Nota 1** : La dirección del punto de venta de Tradeland S.A.C. (Grupo 15 Mz. H Lote 15 Av. Revolución s/n) corresponde a la dirección del centro de atención y/o punto de venta de la referida empresa, las cuales fueron reportadas como tal. La ubicación del punto se corrobora con la fotografía de Google Street View y Google Maps.
- Nota 2** : [REDACTED]
- Nota 3** : La distancia en línea recta es equivalente a un aproximado de cuatrocientos setenta y tres (473) metros.
- Elaboración** : ST-CCO.

539. En otros términos, la medida alegada por Viettel aún no cuenta con evidencia certera de su vigencia, siendo que –además– no constituye una medida preventiva por parte de la empresa operadora –como pretende hacer notar– sino que, por medio de ella, se encuentra habilitando e incentivando (por medio de instrucciones y autorizaciones verbales) a sus distribuidores y vendedores para que lo realicen en la vía pública, de acuerdo con la información contrastada con la DFI y sus distribuidores.
540. Además, debe tenerse en consideración que –incluso de considerarse erróneamente como implementada a dicha medida de reducción de diez (10) metros– la misma habría ocurrido con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador y ha devenido en ineficaz, pues –de acuerdo con la información proporcionada por la DFI– la empresa operadora ha continuado incurriendo en contrataciones en la vía pública.
541. De otro lado, con relación a la presunta inhabilitación de los permisos que tenían sus sucursales para modificar 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, esta ST-CCO advierte que –en estricto– se trataría de una medida adoptada con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, por lo que no se trataría de una medida espontánea que refleje que haya actuado de forma esperada desde un inicio. Además, en este punto, la descripción realizada por la propia empresa permite inferir que la empresa no adoptaba los mecanismos suficientes

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>



de seguridad, pues aún cuando Viettel es el responsable del proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, habilitaba a sus sucursales a realizar las modificaciones a la localización geográfica de sus puntos de venta y, lo cual denota que la restricción de geolocalización (de cincuenta [50] o diez [10] metros) devenía –sin perjuicio de ser insuficiente– en ineficaz.

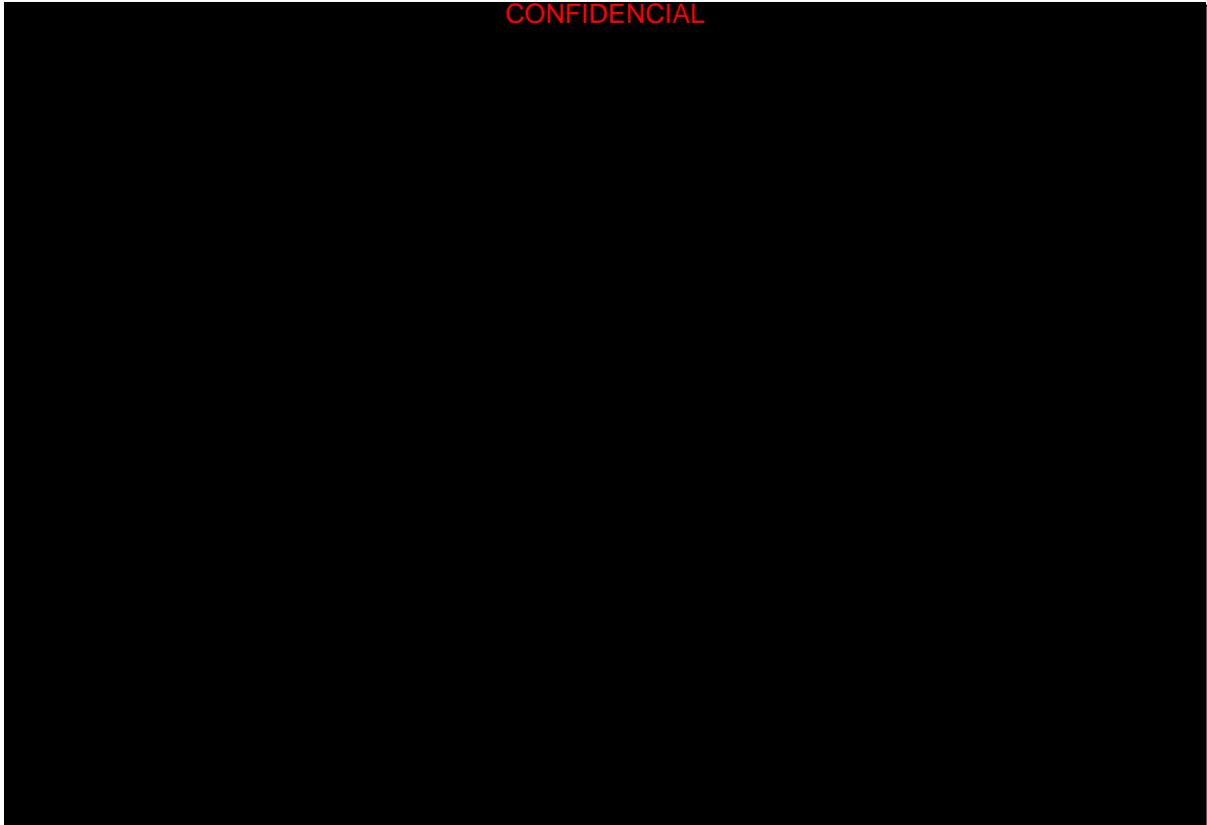
542. Con relación a las presuntas auditorías de cumplimiento normativo que vendrían siendo ejecutadas por Viettel, desde setiembre de 2023 (en Piura) y octubre de 2023 con alcance nacional, esta ST-CCO considera que, la empresa operadora únicamente ha remitido fotografías efectuadas a sus puntos de venta sin que se aprecie la ejecución del presunto protocolo invocado para la ejecución de dichas auditorías.
543. Sin perjuicio de ello, aun si se acreditase su implementación, esta ST-CCO verifica que dicha medida ha sido adoptada con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, siendo que no ha tenido mayores resultados, pues con la información proporcionada por la DFI, sus distribuidores y vendedores continuaron habilitados para vender sus servicios públicos de telecomunicaciones en el canal no autorizado (vía pública).
544. De otro lado, con relación a la inclusión de penalidades aplicables a las ventas de carácter irregular, en las cuales se habría previsto incluso la posibilidad de la resolución contractual, de la revisión del “Contrato de Canal de Distribución para Distribuidor Autorizado”, suscrito entre Viettel e Inversiones Goncla E.I.R.L., esta ST-CCO aprecia que no se encuentra establecido taxativamente –como pretende indicar la empresa operadora– el concepto de venta irregular como sinónimo de la contratación en la vía pública, sino únicamente como aquellas “ventas / altas que no cumpla con los procedimientos y políticas de venta de Viettel”.
545. En ese orden de ideas, se aprecia que, en el presente caso, pese a la adopción de dicha cláusula, la propia Viettel –en tanto responsable del proceso de contratación– ha brindado la autorización e instrucción verbal de que puedan realizarse las ventas en el radio de quince (15) metros, conforme fue indicado por el distribuidor Córdova Alvarado, como parte de su política comercial.
546. Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que, la medida no ha implicado mayor afectación, pues –aun en el supuesto que dichas cláusulas hayan sido suscritas por Viettel con todos sus distribuidores– se ha podido evidenciar que los distribuidores y vendedores de Viettel se han encontrado habilitados e incentivados para realizar contrataciones en la vía pública, lo cual, según la información proporcionada por la DFI, ha continuado ocurriendo.
547. De otro lado, con relación a la reunión que Viettel habría sostenido con sus distribuidores el 30 de mayo de 2023, se observa que –en estricto– la empresa operadora no ha remitido elementos probatorios que acrediten la realización de dicha reunión. Sin perjuicio de ello, incluso si se considerase como existente, este órgano instructor aprecia que ésta se habría celebrado con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, sin advertirse un efecto sustancial, pues –como responsable de todo el proceso de contratación– sus distribuidores han continuado habilitados e incentivados para efectuar contrataciones en la vía pública, [REDACTED]

548. Del mismo modo, con relación a los cincuenta (50) correos electrónicos (**Anexo 14-A**) que habrían sido remitidos a sus distribuidores el 30 de mayo de 2023, se observa que los mismos no constituyen elementos que desvirtúen la imputación de cargos, pues son posteriores al inicio del presente procedimiento sancionador y no han significado impedimento para que sus distribuidores y vendedores no se encuentren habilitados e incentivados por la empresa operadora para realizar contrataciones en la vía pública.
549. Incluso, es preciso señalar que, como se indicó en la sección VII del presente informe, en dos (2) de los correos remitidos por Viettel puede inferirse un reconocimiento de que, antes de la emisión de los mencionados correos (30 de mayo de 2023), la empresa investigada venía habilitando a sus distribuidores y vendedores para que puedan realizar las contrataciones en la vía pública, según se observa a continuación:

Gráfico N° 88

Imagen de correo electrónico remitido por Viettel a sus distribuidores

CONFIDENCIAL



Fuente : Archivo electrónico denominado “Comunicado sobre NO Venta en Vía Pública 1”, remitido en el Anexo 14-A del escrito N° 14, de Viettel.

550. Del mismo modo, cabe precisar que, con relación a la invocación de las trescientas (300) cartas notariales invocadas por Viettel, esta ST-CCO advierte que –en estricto– la empresa operadora sólo ha acreditado diecisiete (17) de las trescientas (300) comunicaciones mencionadas (**Anexo 11-E**).
551. Sin perjuicio de ello, de la revisión de las referidas cartas notariales, se observa que estas fueron remitidas por conducto notarial en el período del 7 de setiembre al 3 de octubre del 2023, esto es, en un período posterior al inicio del presente procedimiento sancionador y con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley N° 31839, siendo que las mismas no desvirtúan la habilitación y el incentivo que vendría desarrollando Viettel

para que sus distribuidores y vendedores también efectúen contrataciones en la vía pública, en contraste con la información proporcionada por la DFI.

552. Finalmente, con relación a las desactivaciones de los ciento siete (107) vendedores que Viettel habría adoptado, de la revisión de los ciento siete (107) usuarios descritos en el escrito N° 5 (registro SISDOC 27382-2023/MPV), remitido por Viettel con fecha 9 de junio de 2023, en el marco del cuaderno cautelar del presente expediente (agregado al cuaderno principal mediante la Constancia de Incorporación del 25 de marzo de 2024), se aprecia que –de la revisión de las actas de fiscalización remitidas por la DFI y las constataciones notariales de Telefónica, así como del escrito N° 20 de Viettel– ninguno de los mencionados vendedores se encuentra vinculado con los vendedores del Expediente N° 00052-2023-GG-DFI/PAS (ni los ulteriores).
553. No obstante, respecto de las doce (12) personas que intervinieron como personal de venta en las contrataciones ambulatorias de las constataciones notariales ofrecidas por Telefónica, se advierte que, si bien mediante el escrito 12 (registro SISDOC 32396-2023/MPV), del 6 de julio de 2023, presentado en el marco del cuaderno cautelar (también agregado al presente cuaderno principal por la precitada constancia), Viettel informó que habrían sido desactivados, es el caso que, de la revisión de los reportes de los distribuidores autorizados remitidas por la empresa investigada en cumplimiento del inciso 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, así como en el marco de la presente controversia (su escrito N° 12 [registro SISDOC 60272-2023/MPV), ha resultado factible verificar que –contrariamente a lo aseverado por la empresa investigada– dicho personal de venta continuó siendo reportado por la empresa operadora luego del mes de julio de 2023, mes en el cual –supuestamente– habrían sido objeto de desactivación.
554. Sin perjuicio de ello, aun en el supuesto hipotético de que las desactivaciones hayan ocurrido y efectivamente estén vinculadas con personal de las contrataciones ambulatorias ocurridas en el año 2023, cabe señalar que éstas habrían ocurrido con posterioridad al inicio del presente procedimiento, lo cual no desvirtúa el hecho de que la denunciada ha continuado habilitando e incentivando para que sus distribuidores también realicen contrataciones en la vía pública.
555. En virtud de lo anteriormente expuesto, luego de la revisión de las diversas acciones que Viettel ha indicado que habría implementado a fin de detectar y tomar ciertas medidas para evitar y de ser el caso sancionar los casos de activación de SIM Cards en la vía pública, como se describió previamente, esta ST-CCO ha podido identificar que el aplicativo “*Bitel Ventas*” siguió siendo utilizado, por parte de la fuerza de ventas de Viettel, para realizar contrataciones en la vía pública de forma recurrente durante el año 2023.
556. En tal sentido, las acciones citadas anteriormente, siendo la mayoría de estas presuntamente implementadas de manera posterior al inicio del presente procedimiento sancionador, a criterio de este órgano instructor, han tenido como objeto brindar la apariencia de una actuación correcta en el mercado de servicios públicos móviles, acorde a la buena fe empresarial, que se plasmaría en implementar ciertas medidas de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*” y, buscar fomentar el cumplimiento de la normativa relacionada a los canales autorizados de contratación de servicios móviles por parte de su fuerza de ventas.

557. No obstante, de la información obrante en el expediente se ha evidenciado que dichas medidas o no han sido efectivamente implementados o no han sido eficaces durante el año 2023, pues no impidieron el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” para la activación de servicios móviles en la vía pública, siendo que se ha acreditado la contratación de ochenta y seis (86) líneas móviles a nivel nacional, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2023. Más aún, si durante dicho periodo Viettel propiciaba un esquema de incentivos que fomentaba que su fuerza de ventas mantenga el uso del canal de venta ambulatoria, considerando que este le permite realizar mayores activaciones para alcanzar la cuota de contrataciones y, por ende, mejores ganancias ajenas a la eficiencia económica. Por tanto, no se advierte que la empresa investigada haya desvirtuado el presupuesto de la conducta no esperada, en el marco del análisis de la configuración de la cláusula general.
558. En función de lo anterior, esta ST-CCO considera que los argumentos expuestos por Viettel en este extremo han quedado desvirtuados.

VIII.6. Con relación a los requisitos que habría establecido la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL a fin de que se configure la conducta de infracción a la cláusula general

559. Sobre este punto, Viettel sostuvo que 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.
560. Así, según Viettel, 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 la “decisión estratégica empresarial para la realización de un conjunto representativo de acciones dirigidos a determinado fin”.
561. En ese marco, según Viettel 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.
562. Así, la empresa investigada adujo que 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.
563. De este modo, según Viettel, 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 reflejan una intención o estrategia para dicho incentivo.

564. Asimismo, Viettel adujo que 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.
565. En ese orden de ideas, Viettel sostuvo que correspondía a la ST-CCO haber probado una simultaneidad entre las conductas y el supuesto diseño de la política de bonos y comisiones para los vendedores que incentivaba la contratación en la vía pública, por lo que –al ser independientes unas de otras– no existiría una intencionalidad ni un factor de conexión que permita afirmar que se ha desarrollado una estrategia desleal.
566. En cuanto a lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO estima necesario recordar –en primer término– que la evaluación efectuada en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL corresponde a una de naturaleza sumaria por referirse al análisis del presupuesto de verosimilitud de la comisión de la infracción de competencia desleal imputada, en el cual se analiza la apariencia y no la certeza sobre tal aspecto.
567. En ese orden de ideas, debe tenerse en consideración –a su vez– que el pronunciamiento del TSC en su Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL sobre los medios probatorios que sirvieron de sustento para la emisión de la medida cautelar ordenada por el CCP, deben ser apreciados en su real dimensión, esto es, que dicho órgano resolutorio no ha contado con toda la información que ha sido recabada por este órgano instructor durante el desarrollo del presente procedimiento.
568. Luego de establecidas dichas premisas, es preciso señalar que –efectivamente– mediante la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC refirió lo siguiente a efectos de verificar si un acto u omisión califica como una infracción a la cláusula general:

“(…)

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

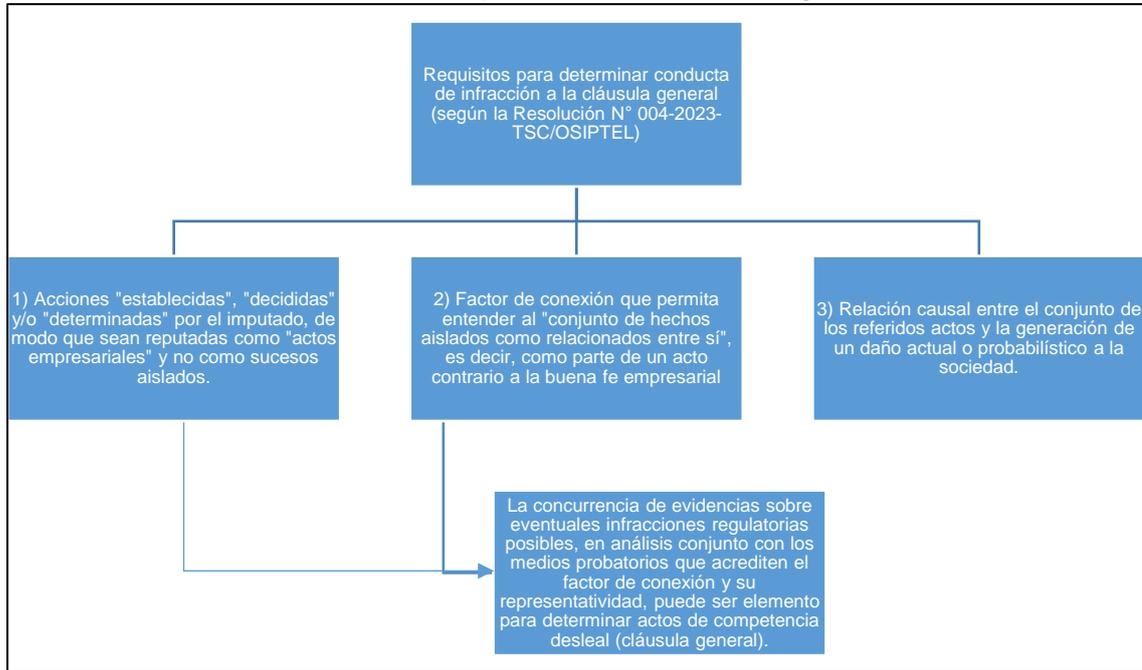
569. Del mismo modo, en dicha resolución, el TSC indicó que, para el análisis de identificación de supuestos actos de competencia desleal, es posible tomar en cuenta como elemento a la normativa sectorial, de acuerdo con el siguiente detalle:

“(…)

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. (...).”*

570. En ese marco, se puede advertir que, para el TSC, la configuración de una conducta desleal por infracción a la cláusula general requiere lo siguiente:

Gráfico N° 89
Esquema de resumen de los criterios adoptados por el TSC para la configuración de una conducta desleal por infracción a la cláusula general



Elaboración : ST-CCO.

571. En cuanto a lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO considera necesario indicar que –a diferencia de lo sostenido por el TSC– la norma aplicada para el análisis de las conductas desleales en el mercado, la LRCD, no ha establecido los requisitos señalados por el órgano de solución de controversias en lo referente a visualizar una “serie de actos” de “carácter representativo” que “se encuentren unidos por un factor de conexión”, pues debe tenerse en cuenta la naturaleza residual de la cláusula general, prevista –sobre todo– para aquellos casos de características propias y atípicas, como el presente caso.
572. En ese sentido, esta ST-CCO considera que el requisito del factor de conexión y la representatividad de los actos que lo constituyen no se encuentran previstos expresamente en la normativa. En efecto, asumir el concepto de “un conjunto representativo de actos empresariales que permita entenderlos como parte de una estrategia empresarial desleal en la forma de acto contrario a la buena fe que demanda la economía social de mercado” podría dejar fuera de tutela efectiva a los bienes jurídicos protegidos por la LRCD, en tanto que no habría un parámetro objetivo de lo que pudiese ser considerado como “representativo”, máxime si –incluso– no puede negarse desde la jurisprudencia y de forma previa que una conducta individual pueda configurarse como desleal.
573. En efecto, la LRCD establece que, es suficiente la configuración de una sola conducta de competencia desleal para que se activen los mecanismos de represión establecidos por la norma, pues la ley tiene como finalidad reprimir todo acto o conducta que tenga por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, sin necesidad de que se determine habitualidad en quien desarrolle dichos actos, porque basta la constitución de una sola conducta desleal para poder configurar la infracción.

574. De otro lado, con relación al requisito que, según el TSC, se requeriría para la configuración de la infracción a la cláusula general, referido a que las acciones sean “establecidas”, “decididas” y/o “determinadas”, de modo que sean reputadas como actos empresariales, a criterio de esta ST-CCO, significaría vaciar de contenido a la propia disposición del artículo 7 de la LRCD, el cual señala que, **para la determinación de la existencia de un acto de competencia desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización**, lo cual no es sino una materialización del criterio de responsabilidad objetiva aplicable a este tipo de ilícitos.
575. De este modo, en criterio discrepante con lo sostenido por el TSC, las circunstancias particulares de la conducta investigada en el presente caso no pueden demandar que sólo pueda configurarse la infracción a la cláusula general si se da la identificación de reputación de los hallazgos encontrados como determinados por la empresa investigada (v.g. Viettel) y no por sus distribuidores, pues –en estricto– para la normativa sectorial, la empresa concesionaria es la responsable de todo el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, independientemente de si para ello lo realiza directamente o se agencia de terceros autorizados (distribuidores).
576. Así, a criterio de esta ST-CCO, los hechos ejecutados por sus distribuidores pueden denotar –a su vez– indiciariamente que la actuación de la empresa investigada es de naturaleza desleal, en la medida que dichos actos de los distribuidores respondan a una habilitación y un incentivo de parte de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, lo cual –en buena cuenta– resulta ser la imputación del presente procedimiento sancionador, y ha sido acreditado en la sección VII del presente informe.
577. Sin perjuicio de tales consideraciones previas, en caso se admitiese (erróneamente) como válidos a los criterios establecidos por el TSC en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, esta ST-CCO considera que, luego de la información recabada durante el desarrollo del presente procedimiento, resulta factible apreciar el cumplimiento de los requisitos establecidos por dicho órgano resolutorio.
578. Al respecto, es preciso recordar que, la Resolución N° 00014-2023-STCCO/OSIPTEL, rectificada por la Resolución N° 00040-2023-STCCO/OSIPTEL, imputó la conducta 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 en contra de la regulación sectorial vigente, con el objetivo de distorsionar las condiciones de competencia en el mercado, al obtener un beneficio ilícito producto de conseguir una red de contratación con alta capilaridad a bajo costo, sobre la cual sus competidores actuales y/o potenciales no podrán acceder al estar en contra del marco normativo de las Condiciones de Uso”*.
579. De este modo, en la resolución que inició el presente procedimiento sancionador, se indicó que las estrategias o mecanismos de los cuales se habría valido la empresa operadora para la precitada conducta imputada, habrían sido los siguientes: (i) 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 también se encuentren plenamente habilitados para utilizar dicho aplicativo con el objetivo de efectuar contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones en la vía pública, (ii) 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 venta destinadas a efectuar ese tipo de contrataciones, en desmedro de los demás competidores, lo cual estaría ocurriendo con el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*”; y, (iii) la suscripción de cláusulas de limitación de responsabilidad sobre los costos derivados de los incumplimientos sectoriales de sus distribuidores detectados por la autoridad competente (extremo sobre el cual se está recomendando su archivo en el presente informe).

580. En ese marco, resulta menester anotar que, en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC no ha efectuado un análisis acorde con los propios requisitos que estableció en los fundamentos 88 y 101 de la precitada resolución, pues no analizó las acciones o estrategias imputadas en el único contexto y finalidad de la conducta 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 en contra de la regulación sectorial vigente*” para determinar si –de forma global– el conjunto de las acciones o estrategias señaladas se enmarcan en sus requisitos de acciones empresariales unidas por un factor de conexión de característica representativa y con daño actual o probabilístico.
581. En otros términos, se aprecia que, la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL ha evaluado –erróneamente– cada una de las estrategias de forma individual, a efectos de la verificación de la concurrencia de los requisitos fijados en dicha resolución, cuando lo que debió realizarse fue evaluar en forma conjunta ambas estrategias o acciones y determinarse si –en conjunto– las “acciones empresariales” se encontrarían unidas por el factor de conexión con carácter representativo y si habrían ocasionado un daño actual o probabilístico.
582. Sin perjuicio de ello, con relación al extremo de la conducta asociada con el aplicativo “*Bitel Ventas*”, conforme se ha expuesto en la sección VII del presente informe, esta ST-CCO ha verificado la concurrencia de los elementos probatorios sobre una conducta no esperada por parte de Viettel y que atenta contra la buena fe empresarial.
583. En este punto, debe advertirse que la representatividad del factor de conexión invocado por la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL se vería manifestada en que la conducta desplegada por Viettel ha tenido representatividad a nivel nacional, pues se comprobó el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” como medio facilitador de la habilitación e incentivo a los distribuidores y vendedores de Viettel, para la realización de ochenta y seis (86) contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles en la vía pública en veintidós (22) de los veinticuatro (24) departamentos del país a lo largo del año 2023, y en el hecho de que resulta atribuible a la esfera de decisión y dominio de la empresa, según lo desarrollado en la sección VII del presente informe.
584. En ese sentido, a diferencia de la posición del TSC, que ha analizado de forma individual las estrategias o acciones para concluir que no existe un factor de conexión entre cada una de las estrategias y la infracción a la cláusula general, esta ST-CCO considera que sí existe un factor de conexión entre las dos (2) estrategias mencionadas en la imputación de cargos, pues en el presente caso no se evalúan dichas acciones de manera independiente, sino como una acción mayor y matriz, manifestada en las dos (2) estrategias consistentes en que Viettel vendría desarrollando e implementando la herramienta “*Bitel Ventas*” y otorgue incentivos económicos (comisiones, bonos y demás pagos) a las contrataciones de líneas móviles realizadas en la vía pública,

generando que su fuerza de ventas se encuentre habilitada e incentivada para mantener y fomentar el uso del canal de venta ambulatoria, considerando que este le permite realizar mayores activaciones para alcanzar la cuota de contrataciones.

585. Así, el análisis de las acciones y estrategias en su conjunto resulta contrario a la buena fe comercial y al normal desenvolvimiento de las actividades económicas, pues afecta el sistema competitivo, al generar una ventaja competitiva ilícita, no basada en la eficiencia competitiva, sino en la evasión de los costos que si deberían asumir los competidores que sí adecúan su sistema comercial (funcionalidades de su aplicativo de ventas e incentivos), y que dejan de percibir los ingresos que involucran las contrataciones efectuadas mediante el canal ilícito (venta en la vía pública).
586. En ese orden de ideas, es menester señalar que, contrariamente a lo alegado por la empresa investigada, en el presente caso no se está presentando hechos que podrían ser investigados como infracciones a la Norma de las Condiciones de Uso, pues no se está persiguiendo lo que está considerado como infracción en dicha norma, sino la estrategia desleal que se ha verificado durante el desarrollo del presente informe.
587. Por tanto, quedan desvirtuados los argumentos expuestos por Viettel en este extremo.

VIII.7. Con relación a la actuación de Telefónica

588. Durante el curso del procedimiento, Viettel adujo que 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.
589. Asimismo, Viettel indicó que, 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.
590. En esa línea, Viettel sostuvo que 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.
591. Así, a criterio de Viettel, no habría omitido requisitos de seguridad en el aplicativo “*Bitel Ventas*”, pues incluso sería de medidas similares o equivalentes al aplicativo de Telefónica.
592. Del mismo modo, la empresa investigada manifestó que –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.
593. En ese orden de ideas, Viettel sostuvo que no habría desarrollado ninguna conducta distinta a la de Telefónica, siendo que ésta empresa habría sido igualmente o más sancionada que Viettel en la vía regulatoria por el incumplimiento de la Norma de las Condiciones de Uso.

594. En cuanto a lo anteriormente expuesto, este órgano instructor estima necesario recordar –en primer término– que, el objeto del presente procedimiento se encuentra dirigido a determinar la responsabilidad administrativa de Viettel por la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.
595. En ese sentido, dado que –contrariamente a lo alegado por la empresa investigada– no es objeto del presente procedimiento la evaluación de la conducta que podría estar desplegando Telefónica en el mercado, no resulta necesario emitir mayor pronunciamiento sobre las alegaciones vinculadas con la actuación (presuntamente ilícita) de dicha empresa y/o sus medidas implementadas, ni mucho menos si serían o no de equivalentes características o no a las del aplicativo “*Bitel Ventas*”.
596. En este punto, cabe recordar que, de acuerdo con el artículo resolutivo tercero de la Resolución N° 00036-2023-CCP/OSIPTEL, del 4 de julio de 2023, el CCP remitió información a este órgano instructor sobre alegaciones vinculadas con presuntos indicios de incumplimiento por parte de Telefónica, lo cual se indicó que correspondía ser evaluado en su debida oportunidad.
597. Por tanto, quedan desvirtuados los argumentos remitidos por Viettel en este extremo.

VIII.8. Con relación a la presunta vulneración de los principios de presunción de veracidad, de debido procedimiento y el derecho de actuar pruebas

598. Durante la tramitación del presente procedimiento sancionador, Viettel sostuvo diversas alegaciones con relación a presuntas vulneraciones a los principios del procedimiento administrativo con ocasión de su tramitación.
599. En ese marco, Viettel manifestó que los requerimientos de información efectuados por la ST-CCO le habrían supuesto un costo significativo, siendo que tendrían una falta de motivación y vinculación con los hechos materia de investigación, lo que se habría extralimitado en el presente caso.
600. Asimismo, la empresa investigada sostuvo que 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 o fotografías que acrediten la celebración de la reunión con sus distribuidores.
601. Por su parte, Viettel refirió que 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.
602. De otro lado, Viettel adujo que desde la fecha de inicio del presente procedimiento hasta el 5 de febrero de 2024 (fecha de presentación de su escrito N° 15 [registro SISDOC N° 06776-2024/MPV]) 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.

603. En esa línea argumentativa, Viettel señaló que los requerimientos de información efectuados por la ST-CCO, a través de las cartas C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024, 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.
604. Con relación a lo anteriormente expuesto, respecto de la presunta vulneración del principio de presunción de veracidad¹²⁵ por haberse requerido información adicional sobre las medidas que invocó Viettel durante el procedimiento, así como de la presunta amplitud e imprecisión en los requerimientos de información que –a criterio de la empresa investigada– no se encontrarían vinculadas con la conducta imputada, esta ST-CCO estima necesario recordar –en primer término– que, de acuerdo con la Cuarta Disposición Complementaria Final¹²⁶ de la LRCD, la aplicación de la referida ley al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones está a cargo del Osiptel, de conformidad con la Ley N° 27336, por lo que las instancias competentes, las facultades de las mismas y los procedimientos que rigen su actuación serán los establecidos en su marco normativo.
605. En ese marco, de acuerdo con el artículo 8¹²⁷ del Reglamento de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, los órganos resolutivos y las secretarías técnicas adjuntas pueden requerir a las partes –entre otros– la aclaración de sus escritos, la precisión de sus argumentos, disponer actuaciones complementarias, o la presentación de medios probatorios adicionales –salvo la información prevista en el artículo 48 del TUO de la LPAG–.
606. Del mismo modo, el artículo 87¹²⁸ del Reglamento de Solución de Controversias establece que, en el marco de la etapa de investigación de un procedimiento

¹²⁵ 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:

(...)

1.7. 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. (...).”

¹²⁶ 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. (...).”

¹²⁷ 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”.

¹²⁸ Reglamento de Solución de Controversias

“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”.

sancionador, la ST-CCO puede requerir la información que estime necesaria, a efectos de determinar la comisión de la infracción imputada, tanto a las empresas directamente involucradas, como a las empresas no involucradas.

607. Por tanto, este órgano instructor advierte que la totalidad de los requerimientos de información efectuados han sido emitidos en atención a las facultades establecidas en el marco normativo del Osiptel, en armonía con lo establecido por la LRCD, sin apreciarse algún tipo de vulneración al principio de no autoincriminación, en la medida que ningún requerimiento ha tenido como objetivo que Viettel reconozca su responsabilidad, sino la definición de los elementos probatorios que coadyuvaran a determinar el objeto del presente procedimiento.
608. Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que –contrariamente a lo alegado por Viettel– los requerimientos de información contenidos en la carta C. 00278-STCCO/2023, C. 00008-STCCO/2024, C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024 se han encontrado vinculados con la información recabada durante el desarrollo del presente procedimiento, incluso con la que fue remitida por la propia empresa operadora, por lo que no se advierte desconexión con la información que es objeto de análisis en el presente procedimiento.
609. Del mismo modo, es preciso señalar que, los requerimientos efectuados por la ST-CCO a través de las cartas C. 00069-STCCO/2024 y C. 00081-STCCO/2024 no han supuesto una limitación a su derecho de ofrecer prueba, habida cuenta que –al amparo del artículo 87 del Reglamento de Solución de Controversias– el órgano instructor indicó expresamente en dichas comunicaciones que su objeto se encontraba asociado con *“recabar información que permita a este órgano instructor conocer, mediante la trazabilidad de las citadas líneas, información sobre su fuerza de venta y si a través de esta se permitiría el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles en contra de la regulación sectorial para conseguir una red de contratación con alta capilaridad”*.
610. De otro lado, con relación al argumento de la grabación de la reunión solicitada por Telefónica ante la ST-CCO, llevada a cabo el 11 de mayo de 2023, y que –según Viettel– no se le habría puesto en conocimiento con anterioridad a la remisión de sus descargos, este órgano instructor estima necesario reiterar lo señalado por la carta C. 00035-STCCO/2024, en el cual se recordó que la referida grabación se ha encontrado incorporada al cuaderno principal, lo cual ha podido ser corroborado en todas las oportunidades en las cuales se brindó acceso presencial al contenido íntegro del expediente (incluyendo la grabación) en formato físico, según consta de las sucesivas Actas de Lectura de Expediente, de fechas 12 y 19 de junio, 15 de agosto, 2 y 23 de octubre, y 16 de noviembre de 2023, así como el 16 de enero, 12 y 18 de marzo y 11 de abril de 2024.
611. Asimismo, de la revisión del expediente en formato digital, cuya posibilidad de acceso fue comunicada a Viettel por correo electrónico de fecha 16 de junio de 2023, se aprecia que, desde dicha fecha, la empresa investigada ha contado con el acceso al contenido digital de la precitada grabación.
612. En ese sentido, la empresa operadora ha contado con acceso –de forma física y digital– al contenido de la grabación, incluso con anterioridad al inicio del cómputo del plazo para la remisión de sus descargos, el cual recién el 21 de julio de 2023, según lo establecido en la carta C. 00208-STCCO/2023, notificada el 20 de julio de 2023.

613. Por tanto, han quedado desvirtuados los argumentos expuestos por la administrada en este extremo.

VIII.9. Con relación a la presunta inexistencia de daño a Telefónica que no le sería atribuible a Viettel

614. Durante el curso del procedimiento, Viettel adujo que 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.

615. Según la empresa investigada, 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.

616. 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.

617. Al igual que el caso de Telefónica, la reducción del número de altas de los otros competidores (América Móvil y 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.

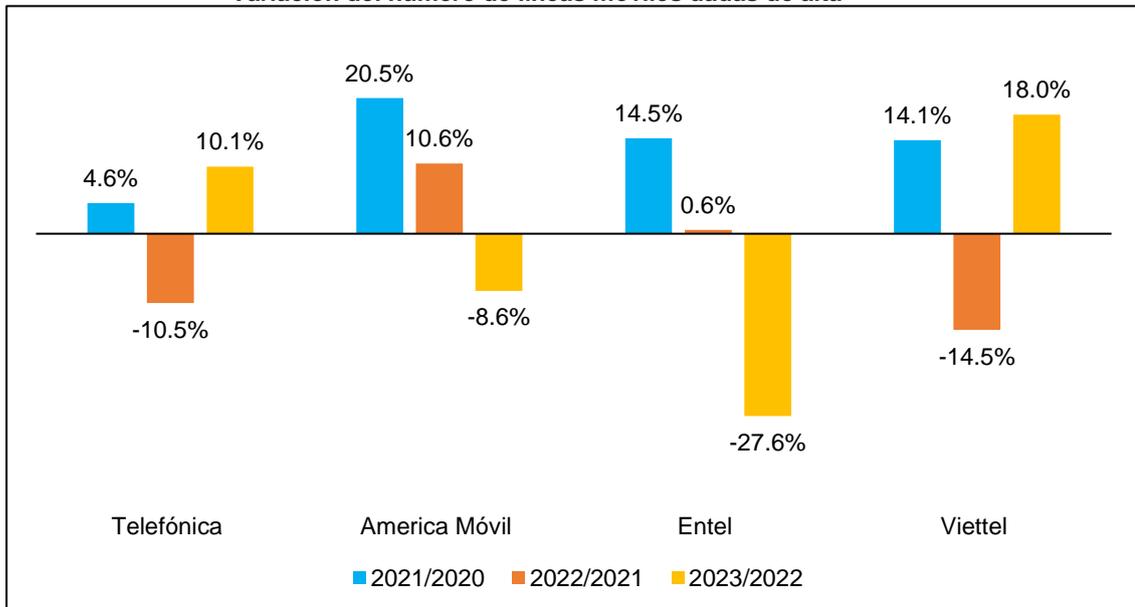
618. En cuanto a lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO estima necesario reiterar que, las apreciaciones expuestas por el TSC en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, corresponden a la evaluación sumaria de los presupuestos del dictado de la medida cautelar ordenada por la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL, con ocasión del recurso de apelación interpuesto por Viettel. De este modo, su análisis no resulta vinculante para el juicio del presente informe, en tanto no ha tomado en cuenta el acervo probatorio y los elementos empleados por la ST-CCO durante el desarrollo del presente procedimiento sancionador.

619. Además, cabe recordar que el propio artículo 7 de la LRCD ha establecido que, en el análisis de la ilicitud de una conducta imputada como desleal, no es necesario acreditar el daño efectivo sobre otro concurrente, los consumidores o el orden público económico, pues basta constatar que la generación de dicho daño sea potencial.

620. Sin perjuicio de ello, esta ST-CCO advierte que, si bien Viettel ha presentado gráficos de indicadores de información del mercado prepago de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, el período temporal que ha sido tomado como premisa por la empresa investigada corresponde al período del primer trimestre del 2019 al primer trimestre de 2023 (2019-1T – 2023-1T), el cual presenta comportamientos históricos atípicos o inusuales, en tanto no considera la dinámica del mercado de dicho tipo de servicios y toma un período que inicia en el primer trimestre del 2019.

621. Sobre el particular, conforme se expuso en la sección VII del presente informe, en virtud de la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2011-CD/OSIPTEL, por la cual se establece que la determinación de un proveedor importante es revisada cada tres (3) años, esta ST-CCO considera que ello responde a que las condiciones de competencia pueden variar cada tres (3) años.
622. En ese sentido, se considera que el análisis debe tomar como inicio el año 2020 y evalúa los efectos de la conducta a lo largo del 2023, teniendo en cuenta así la entrada en vigencia de las disposiciones mencionadas en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL. De esta forma, se elige como variable de evaluación el número total de líneas móviles dadas de alta en la modalidad prepago (sin renta mensual), donde la oferta comercial de las empresas es realizada en los puntos de venta.
623. Así, el siguiente gráfico permite apreciar la variación del total de las altas móviles sin renta mensual (prepago), la cual presenta distintos efectos en las empresas operadoras, esto al evaluar el periodo de análisis y evidenciar variaciones de carácter irregular que considera el dinamismo del mercado, los efectos post pandemia de la COVID-19, la adaptación de las medidas señaladas en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, la interrelación entre las empresas operadoras, entre otros. Todo ello explicaría el comportamiento atípico en las variables señaladas por Viettel. Por ejemplo, al cierre de 2023, si bien Telefónica y Viettel mostraron un mejor rendimiento respecto al 2022, esto al experimentar variaciones positivas de altas en la modalidad prepago con 10.1% y 18%, respectivamente; es el caso que, América Móvil y Entel registraron variaciones negativas para el mismo periodo con tasas de -8,6% y -27,6% respectivamente.

Gráfico N° 90:
Variación del número de líneas móviles dadas de alta



Fuente : Punku Osiptel.
Elaboración : ST-CCO - Osiptel.

624. Sin perjuicio de ello, conforme se expuso en la sección VII del presente informe, existen elementos suficientes para colegir una afectación por parte de Viettel al adecuado funcionamiento del proceso competitivo en el mercado de servicios móviles, con mayor

incidencia en la modalidad de contratación prepago. Siendo que, para el análisis de la conducta en el presente caso se acreditó la afectación del proceso competitivo más allá de alguna posible afectación que se pueda haber dado a algún competidor, como Telefónica, de acuerdo con lo exigido por la LRCD.

625. Asimismo, tal como se indicó en la sección VII del presente informe, las empresas actuales (por ejemplo, operadores móviles virtuales) y/o potenciales ven afectada su posición competitiva en el mercado puesto 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 y, por ende, consolidando la posición de Viettel y competidores que realicen la misma conducta en el mercado.
626. En ese orden de ideas, cabe tener en consideración que, incluso en el caso de la afectación potencial, el agente que realiza la presunta práctica desleal no obedece a cuestiones relacionadas a la eficiencia económica, perjudicando así al mercado involucrado y a otros posibles mercados; en conclusión, la afectación potencial se puede encontrar presente en uno o más mercados involucrados.
627. En tal sentido, quedan desvirtuados los argumentos expuestos por Viettel en este extremo.

VIII.10. Con relación a la presunta inexistencia de la conducta desleal por la no acreditación de la ventaja ilícita por cuanto no existirían distintos costos entre las medidas de Telefónica respecto de las implementadas por Viettel

628. Durante el curso del procedimiento, Viettel expuso argumentos sobre la presunta inexistencia de la configuración de la conducta desleal por la no acreditación de la ventaja ilícita por cuanto no existirían distintos costos entre las medidas de Telefónica respecto de las medidas implementadas por Viettel.
629. Al respecto, Viettel señaló que la hipótesis de la ST-CCO estaría presumiendo erróneamente contar con plena información respecto de las medidas adoptadas por Telefónica y que éstas serían adecuadas y suficientes para evitar la contratación de líneas en la vía pública, en contraste de las adoptadas por la empresa investigada. Es decir, la conducta imputada supondría que la denunciante habría incurrido en costos que no habrían sido asumidos por Viettel.
630. Sobre el particular, Viettel sostuvo que, en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, el TSC habría señalado que, para el desarrollo de una conducta desleal en perjuicio de Telefónica, correspondía a la ST-CCO probar que el comportamiento de Viettel en relación con la implementación de la Norma de las Condiciones de Uso fuera significativamente diferenciado respecto del de Telefónica, pues ese es justamente el elemento que probaría la desventaja de Telefónica respecto de Viettel.
631. En ese contexto, Viettel alegó que la ST-CCO no habría realizado los mismos requerimientos de información a Telefónica, siendo que debería haberse acreditado no sólo la existencia de las medidas, sino que –además– estas hubieran significado a la denunciante costos adicionales que no habrían sido asumidos por Viettel ni otros operadores. Por tanto, si no acredita la existencia de la desventaja ilícita, no podría existir conducta desleal.

632. Según Viettel, la empresa investigada habría implementado las mismas medidas que Telefónica, vinculadas con las comunicaciones a distribuidores y proveedores, modificaciones a sus aplicativos de ventas para cumplir la Norma de las Condiciones de Uso, bloqueos a vendedores y haber establecido cláusulas de responsabilidad más exigentes. Incluso, Viettel vendría realizando auditorías y restricciones voluntarias a su aplicativo.
633. Asimismo, Viettel refirió que 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.
634. Además, Viettel manifestó que 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.
635. En cuanto a lo anteriormente expuesto, esta ST-CCO estima necesario reiterar que, con relación a la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL, este se trata de un pronunciamiento sin carácter vinculante para el presente informe, en la medida que se trata de una evaluación sumaria sobre el presupuesto de verosimilitud con el que contó el CCP al dictar la medida cautelar de la Resolución N° 00021-2023-CCP/OSIPTEL.
636. Asimismo, debe tenerse en consideración la premisa de que, en estricto, la LRCO protege el adecuado funcionamiento del proceso competitivo y no la tutela de situaciones jurídicas subjetivas¹²⁹, siendo que en su artículo 7 se establece que, para la determinación de la ilicitud, no se requiere la verificación de un daño efectivo a los concurrentes del mercado objeto de evaluación, bastando un daño potencial.

129

Líneamientos 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).

637. Por tanto, no resulta factible admitir la hipótesis errónea planteada por la administrada, referida a que sólo puede considerarse que la conducta desleal imputada quedará acreditada sólo si se verifica la concurrencia de una afectación a un competidor directo (v.g. Telefónica, en su calidad de denunciante) por la distinta implementación de medidas y la distinción de costos por ellas en contraste con las de la empresa investigada, en atención a que –por mandato de la LRCD– no resulta indispensable la verificación de un daño efectivo a los competidores con ocasión del despliegue de la conducta desleal imputada en el presente procedimiento sancionador.
638. Por tanto, contrariamente a lo alegado por Viettel, esta ST-CCO considera que, en función de lo dispuesto en la LRCD, el criterio establecido por el TSC en la Resolución N° 004-2023-TSC/OSIPTEL no constituye un requisito indispensable para la determinación de la conducta desleal imputada en el presente procedimiento sancionador, máxime si la conducta desplegada por Telefónica no constituye objeto del presente procedimiento.
639. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se estima necesario resaltar que las alegaciones expresadas por Viettel sobre la presunta similitud entre las medidas implementadas por Telefónica respecto de las suyas difieren –en primer término– por el factor oportunidad.
640. En efecto, aun cuando no sea objeto del presente procedimiento determinar si las medidas de Telefónica fueron implementadas, se advierte que su invocación ha sido realizada de manera espontánea y sin la existencia de un procedimiento sancionador de por medio; siendo que, en el caso de las medidas de Viettel, se ha observado que –tal como se detalló en la sección VIII del presente informe– éstas han sido realizadas con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionador, siendo que –inclusive– no han determinado el cese de la realización de las contrataciones en la vía pública como consecuencia de la habilitación e incentivo realizado por la empresa investigada.
641. Sin perjuicio de ello, luego de la información recabada de ambas empresas vinculada con el personal que interviene en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, en específico sobre el reporte de vendedores bloqueados, lo que expresado en términos de los vendedores activos revela la proporción del personal bloqueado que se empleaba mediante un canal de contratación ilícito.

**Cuadro N° 26:
Porcentaje de personal bloqueado por parte de Telefónica y Viettel**

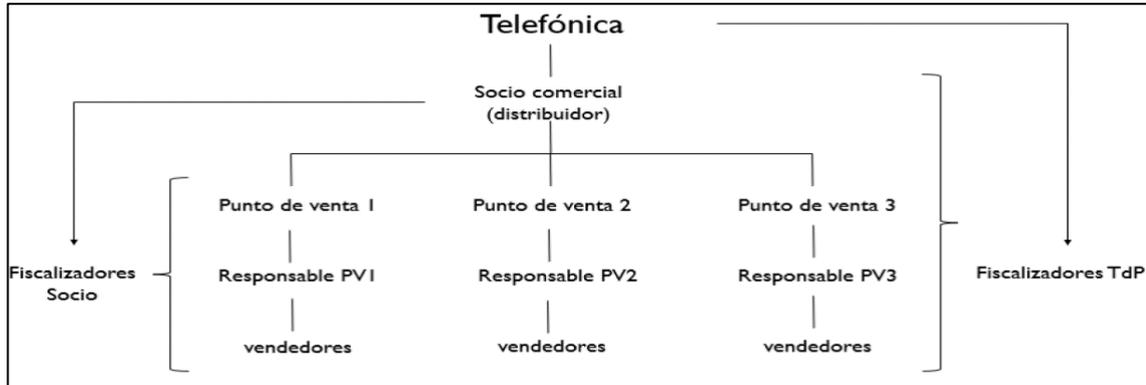
Variable	Telefónica	Viettel
Tasa de personal bloqueado	23.1%	2.3%

Fuente : Información reportada por Telefónica y Viettel.
Elaboración : ST-CCO Osiptel.

642. De esta forma, en tanto Telefónica posee un porcentaje mayor que Viettel, se evidenciaría una mayor magnitud en la dimensión de los costos incurridos para la reducción de la venta ambulatoria, sin perjuicio de que cada empresa sea responsable de incurrir en sus propios costos para acatar la medida vigente desde el 12 de enero de 2023.
643. Asimismo, es preciso agregar que, mediante el escrito N° 15 (registro SISDOC 32476-2024/MPV), remitido el 7 de julio de 2023, incorporado al cuaderno principal del presente Expediente por la Constancia de fecha 25 de marzo de 2024, Telefónica

informó sobre la presunta implementación de un esquema de control de bonificaciones que involucra medidas de prevención y monitoreo *ex post* de la entrega de los incentivos, con el objetivo de que sólo estén destinados a vendedores de puntos fijos, según el detalle del siguiente gráfico:

Gráfico N° 91:
Esquema de incentivos presentado por Telefónica



Fuente : Escrito 15 (registro SISDOC 32476-2023/MPV), remitido por Telefónica, el 7 de julio de 2023

644. Sobre el particular, esta ST-CCO advierte que –a diferencia de Viettel– Telefónica viene implementando un sistema con el objetivo de efectuar eficientemente el pago de los incentivos, beneficios y/o comisiones a los vendedores de puntos de venta fijo, siendo que, en el caso de Viettel ha venido incurriendo en la comisión de la conducta desleal en el extremo del sistema de incentivos, precisamente por cuanto vendría aplicando incentivos (ya sea en la modalidad de sujetos a condición o los bonos de carácter autoliquidable) a las contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones móviles, sin estar en la capacidad de identificar y distinguir si han sido efectuadas en la vía pública, en función de la habilitación e incentivo por el uso del aplicativo “*Bitel Ventas*”.
645. Finalmente, con relación a la declaración del jefe de la Oficina Regional de Lambayeque del Osiptel, señor Luis Zámbrano Cárdenas, vinculada con la presunta existencia de contrataciones realizadas en la vía pública por parte de Telefónica, esta ST-CCO estima necesario reiterar que, en el presente procedimiento, no es objeto de análisis la conducta desplegada por Telefónica, sino la imputación efectuada contra Viettel.
646. De este modo, quedan desvirtuados los argumentos expuestos por Viettel en este extremo.
647. Por lo tanto, sobre la base de lo expuesto, esta ST-CCO considera que Viettel no ha desvirtuado que ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, por cuanto cometió actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

648. Luego de haberse verificado que Viettel ha incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 de la LRCD, debido a la comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de la infracción a la cláusula general, en el mercado del servicio público de telecomunicaciones móviles, corresponde a esta ST-CCO –en su calidad de

órgano instructor– determinar la gravedad de la mencionada infracción y, a su vez, de la sanción aplicable.

IX.1. Marco Legal

649. El párrafo 26.1 del artículo 26 de la Ley N° 27336 establece que, para la aplicación de sanciones por actos contrarios a la leal competencia, se aplicarán los montos y criterios de graduación establecidos en la LRCD¹³⁰.
650. Al respecto, el párrafo 52.1 del artículo 52¹³¹ de la LRCD considera que la realización de actos de competencia desleal, como en este caso la violación de normas, será sancionada según se califique como leve, grave o muy grave, sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes medidas correctivas.
651. Por su parte, el artículo 53¹³² de la LRCD establece que la autoridad podrá tomar en consideración para determinar la gravedad de la infracción y graduar la sanción,

130

Ley N° 27336

“Artículo 26.- Régimen de infracciones relacionadas con competencia y sanciones personales

26.1 Se exceptúa del artículo anterior las infracciones relacionadas con la libre o legal competencia, a las cuales se aplicarán los montos establecidos por el Decreto Legislativo N°701, el Decreto Ley N° 26122 y aquellas que las modifiquen o sustituyan. Se aplicarán asimismo los criterios de gradación de sanciones establecidos en dicha legislación. (...)”.

131

LRCD

“Artículo 52.- Parámetros de la sanción.-

52.1.- La realización de actos de competencia desleal constituye una infracción a las disposiciones de la presente Ley y será sancionada por la Comisión bajo los siguientes parámetros:

- Si la infracción fuera calificada como leve y no hubiera producido una afectación real en el mercado, con una amonestación;
- Si la infracción fuera calificada como leve, con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y que no supere el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de la Comisión;
- Si la infracción fuera calificada como grave, una multa de hasta doscientas cincuenta (250) UIT y que no supere el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de la Comisión; y,
- Si la infracción fuera calificada como muy grave, una multa de hasta setecientos (700) UIT y que no supere el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de la Comisión.

52.2.- Los porcentajes sobre los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la resolución de la Comisión indicados en el numeral precedente no serán considerados como parámetro para determinar el nivel de multa correspondiente en los casos en que el infractor: i) no haya acreditado el monto de ingresos brutos percibidos relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes a dicho ejercicio; o, ii) se encuentre en situación de reincidencia.

52.3.- La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

52.4.- Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la presente Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

52.5.- La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución”.

132

LRCD

“Artículo 53.- Criterios para determinar la gravedad de la infracción y graduar la sanción

La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- El beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La modalidad y el alcance del acto de competencia desleal;
- La dimensión del mercado afectado;
- La cuota de mercado del infractor;
- El efecto del acto de competencia desleal sobre los competidores efectivos o potenciales, sobre otros agentes que participan del proceso competitivo y sobre los consumidores o usuarios;
- La duración en el tiempo del acto de competencia desleal; y,
- La reincidencia o la reiteración en la comisión de un acto de competencia desleal”.

diversos criterios tales como el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción, los efectos sobre el mercado, la duración del acto de competencia desleal infractor, entre otros factores que, dependiendo del caso concreto, se considere adecuado adoptar.

IX.2. Evaluación de los criterios de gradación y gravedad de la infracción

652. De conformidad con el artículo 53 de la LRCO, corresponde evaluar los criterios que refiere dicha disposición legal a fin de determinar la gravedad de la infracción.

653. **En relación con la probabilidad de detección**, la “Metodología para la Determinación de Multas por Infracciones a la Libre y Leal Competencia” (en adelante, la Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2023-CD/OSIPTEL, establece que se deben considerar tres (3) criterios al momento de evaluar el nivel de detección y el valor correspondiente. En tal sentido, en el presente caso, se verifica la concurrencia de los siguientes criterios:

- Con relación al primer criterio (modalidad de detección de la infracción), esta ST-CCO verifica que la detección de la infracción se dio mediante reporte y/o denuncia de terceros, con información de sustento incompleta.
- Con relación al segundo criterio (disponibilidad de la información), esta ST-CCO ha tenido que realizar diversos requerimientos de información a la empresa denunciada, a los distribuidores autorizados (socios comerciales) y la empresa denunciante. Asimismo, en gran parte de la información solicitada, las partes del presente procedimiento han requerido la confidencialidad de dicha información, lo cual podría reflejar que, al ser sensible, no se encontraba disponible para la detección de la infracción siendo limitada y de difícil acceso.
- En relación con el tercer criterio (requerimiento de acciones de fiscalización), esta ST-CCO ha tenido que realizar diversos requerimientos y ha utilizado la información de fiscalización de la DFI para verificar la detección de la infracción. Así, las citadas acciones de supervisión y/o fiscalización se realizaron en zonas geográficas de fácil accesibilidad (mercados, plazas, avenidas en la zona urbana) y sin necesidad del uso de equipamiento tecnológico.

654. En virtud de lo anterior, esta ST-CCO ha determinado que corresponde aplicar una probabilidad de detección media (valor 0.5), debido a que se cumplen dos (2) de tres (3) criterios establecidos para dicho determinado valor, de acuerdo con la “Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia”, los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro N° 27:
Criterios para determinar la probabilidad de detección**

Criterio 1: Modalidad de detección de la infracción	Criterio 2: Disponibilidad de la información	Criterio 3: Requerimiento de acciones de supervisión y/o fiscalización
La detección se dio mediante reporte y/o denuncia de terceros, con información sustentatoria incompleta (Alto)	La disponibilidad de información para detectar la infracción es limitada y confiable, pero de difícil acceso (Medio)	Se requieren acciones de supervisión y/o fiscalización en zonas geográficas de fácil accesibilidad, con o sin necesidad del uso de equipamiento tecnológico (Medio)

Fuente : Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia.

Elaboración : ST-CCO.



655. **En relación con la dimensión del mercado afectado**, la conducta se ha desarrollado en casi todo el territorio nacional considerando que se observado que la fuerza de ventas de Viettel hace uso del aplicativo “*Bitel Ventas*” en la contratación en la vía pública en el noventa y uno punto siete por ciento (91.7%) de los departamentos del Perú. Asimismo, si se considera que el aplicativo “*Bitel Ventas*” funciona y cuenta con las mismas características a nivel nacional es posible esperar que el resto de departamento no supervisados, se manifiesta el mismo comportamiento observado en los departamentos supervisados.
656. **En relación con la cuota de mercado**, Viettel posee el veintidós por ciento (22%) de las líneas móviles sin renta mensual (prepago) a diciembre de 2023.
657. **En relación con la duración en el tiempo del acto de competencia desleal**, esta ST-CCO ha podido acreditar que, hasta el 1 de diciembre de 2023, Viettel mantenía la conducta relacionada con su aplicativo “*Bitel Ventas*” y los incentivos económicos hacía su fuerza de venta lo cual se refleja en la existencia de contrataciones realizadas mediante el canal de venta en la vía pública a dicha fecha. En virtud de lo anterior, el periodo de infracción queda establecido desde el 12 de enero de 2023 (inicio de la vigencia de la modificación de Norma de las Condiciones de Uso) hasta el 1 de diciembre de 2023 (fecha de la última acta de supervisión que verifica la contratación del servicio móvil en la vía pública).
658. En tal sentido, esta ST-CCO considera que la infracción de Viettel debe calificarse como **muy grave**, considerando el análisis conjunto de los criterios establecidos en la LRCD y que fueron descritos anteriormente.

IX.3. Estimación de la multa

659. Sobre la graduación de la sanción, esta ST-CCO recogerá la Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia, la cual establece que la determinación de la multa se realiza en función del beneficio ilícito y la probabilidad de detección mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Multa Propuesta} = \frac{\text{Beneficio Ilícito actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}} \times F \times \frac{1}{\text{UIT}_{\text{año vigente}}}$$

Donde

- $F = (1 + \text{Agravantes} - \text{Atenuantes})$
- $\sum_{i=1}^n x_i = \text{agravantes}$; $\sum_{i=1}^n y_i = \text{atenuantes}$

660. Los factores agravantes y atenuantes son porcentajes de incremento o reducción sobre la multa, en función de determinadas circunstancias particulares de la infracción y/o hechos que se presenten en el trámite del procedimiento.
661. En relación con el Beneficio Ilícito (BI), la citada Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia establece que éste se compone de los siguientes elementos:
- **Costos evitados:** Se estima considerando los costos que la empresa infractora no realizó y/o postergó (no son realizados en el plazo correspondiente) y en los

cuales ésta habría tenido que incurrir para cumplir con la obligación establecida y no cometer la infracción.

- **Ingresos ilícitos:** Se estima considerando los ingresos que el infractor obtiene indebidamente como consecuencia de desarrollar la conducta infractora.

662. El beneficio ilícito se actualiza mediante la siguiente expresión:

$$BI \text{ actualizado} = \sum_{m=1}^M \text{Beneficio Ilícito}_i \times [1 + r]^t$$

663. La variable “m” representa los meses de duración de la infracción, los cuales van desde “m” (fecha imputada como inicio de la infracción) hasta “M” (fecha imputada como fin de la infracción). En el presente procedimiento se consideró que la conducta infractora tuvo una duración comprendida entre 12 de enero de 2023 y el 1 de diciembre de 2023.

664. La variable “t”, expresada en meses, representa el período de actualización del beneficio ilícito, la cual se estima desde la fecha en que la empresa operadora comete la conducta infractora hasta la fecha en que se realiza la graduación de la multa. En el presente procedimiento se consideró que el período de actualización se debe considerar hasta abril de 2024, fecha que corresponde a la emisión del Informe Final de Instrucción.

665. La variable “r” corresponde a la tasa de actualización, para la cual se empleará el último valor disponible de la tasa WACC calculado por el Osiptel, el mismo que, de acuerdo a la citada guía metodológica es de 8,38% anual para el mercado de telecomunicaciones en el Perú.

666. Para el presente procedimiento se consideró que el beneficio ilícito estaba conformado por los ingresos ilícitos que pudo obtener Viettel producto del desarrollo de la conducta imputada. Estos ingresos ilícitos fueron estimados considerando el “*ingreso mensual por línea prepago*” y la “*Líneas prepago contratadas mediante el aplicativo Bitel Ventas*” bajo la siguiente formulación:

$$\text{Beneficio Ilícito} = \text{Ingreso Ilícito}$$

Donde:

- Ingreso ilícito = “Ingreso por línea prepago x Líneas prepago contratada en la vía pública”.
- Ambas variables se analizan de forma mensual.

667. En relación con el “ingreso por línea prepago” de forma mensual, esta ST-CCO estimó el valor por empresa y modalidad comercial usando la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) elaborada al 2022¹³³, obteniendo un valor de S/16.00 para las líneas prepago de Viettel al 2022¹³⁴.

¹³³ El valor de los ingresos se obtuvo de la siguiente pregunta
“11. El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en su servicio de telefonía móvil (celular más utilizado)?
1. Con recibo → (Anotar monto)
2. Sin recibo”

¹³⁴ La última encuesta ERESTEL disponible fue realizada en el 2022.

668. En relación con las “Líneas prepago contratadas en la vía pública de forma mensual, esta ST-CCO estimó dicho valor considerando la cantidad de vendedores que realizarían la contratación en la vía pública de Viettel y la cantidad de líneas prepago contratadas mediante el aplicativo “*Bitel Ventas*” de forma mensual.

- En relación con los vendedores que realizarían la contratación en la vía pública, esta ST-CCO identificó la proporción de vendedores que fueron reportados como bloqueados por realizar contrataciones del servicio móvil en la vía pública por parte de Telefónica, respecto del total de vendedores registrados en su aplicativo de ventas “*Movistar Total*”.
- Dicho valor, ajustado por la cuota de mercado, se consideró como *proxy* adecuada del valor real que tendría la proporción de vendedores que utilizaron el aplicativo “*Bitel Ventas*”, considerando que ambas empresas son de alcance nacional, cuota de mercado cercana, y comparten fuerza de venta, así como al haberse identificado que ambas realizan contrataciones en la vía pública a 2023.

Cuadro N° 28:
Estimación de la proporción de vendedores que debieron ser dados de baja (por realizar contrataciones en la vía pública) - Viettel
Estimación en base a datos de Telefónica

Concepto	Distribución %
% Vendedores que <u>no fueron</u> dados de baja del aplicativo “ <i>Movistar Ventas</i> ”	76.9%
% Vendedores que <u>si fueron</u> dados de baja del aplicativo “ <i>Movistar Ventas</i> ” (por detectarse que realizan contrataciones en la vía pública)	23.1%

Estimación para Viettel

Empresa	Cuota de mercado segmento prepago (dic-23)	% Vendedores que si fueron dados de baja (por detectarse que realizan contrataciones en la vía pública)
Telefónica	28.7%	23.1%
Viettel	21.7%	X
% Vendedores que debieron ser dados de baja (por realizar contrataciones en la vía pública) - Viettel		17.5%

Fuente : Punku – Osiptel e información remitida por Telefónica.
Elaboración : ST-CCO.

- Posteriormente, dicho valor estimado se ajustó considerando la proporción de vendedores que fue bloqueado por realizar contrataciones del servicio móvil en la vía pública por Viettel, valor que representó el 0.8% del total de vendedores (activos e inactivos) según la información remitida por la referida empresa operadora.



Cuadro N° 29:
Estimación de la proporción de vendedores que debieron ser dados de baja (por realizar contrataciones en la vía pública) - Viettel

Descripción	Cantidad	Proporción
Vendedores que realizan contrataciones en la vía pública que fueron bloqueados por Viettel (acumulado julio setiembre de 2023)	■	0.8%
Vendedores registrados en el aplicativo "BITEL VENTAS" (promedio 2023)	■	99.2%
Total vendedores	■	

Descripción	Proporción
% Vendedores que debieron ser dados de baja (por realizar contrataciones en la vía pública) – Viettel	17.5%
% Vendedores que <u>si fueron</u> dados de baja (por detectarse que realizan contrataciones en la vía pública) - Viettel	0.8%
% vendedores que realizarían la contratación en la vía pública – Viettel	16.6%

Fuente : Información remitida por Viettel.
Elaboración : ST-CCO.

- Finalmente, la cantidad de vendedores registrados en el aplicativo “Bitel Ventas” y la proporción de vendedores que realizaría la contratación en la vía pública permiten estimar la cantidad de vendedores que realizarían la contratación mediante el canal de venta en la vía pública por parte de Viettel.

Cuadro N° 30:
Estimación de los vendedores que estarían realizando la contratación en la vía pública

CONFIDENCIAL

Fuente : Información remitida por Viettel.
Elaboración : ST-CCO.

- En relación con las líneas prepago contratadas mediante el aplicativo “Bitel Ventas”, esta ST-CCO estimo dicho valor considerando la líneas prepago contratadas mediante los puntos de venta¹³⁵ y la cantidad de vendedores registrados en el aplicativo “Bitel Ventas”.

Cuadro N° 31:
Estimación de líneas contratadas mediante el app “Bitel Ventas” de forma mensual

CONFIDENCIAL

Fuente : Información remitida por Viettel.
Elaboración : ST-CCO.

669. Luego de determinar ambos elementos, corresponde estimar el ingreso ilícito mensual que habría obtenido Viettel considerando que desarrolló dos (2) estrategias basadas en la omisión de mecanismos de seguridad en su aplicativo “Bitel Ventas” y el diseño de un sistema de incentivos económicos que promovían el uso del canal de contratación

¹³⁵ Los puntos de venta utilizan el aplicativo “Bitel Ventas” para la contratación del servicio móvil.

no autorizado (contratación en la vía pública), lo cual le permitió obtener una mayor cantidad de líneas contratadas.

**Cuadro N° 32:
Estimación del ingreso ilícito**

Concepto	Cantidad
Cantidad de líneas contratadas al mes por todos los vendedores (Variable Q)	68,714
<ul style="list-style-type: none"> Vendedores que realizarían la contratación en la vía pública - Viettel Líneas prepago contratadas en puntos de venta de forma mensual 	<div style="background-color: black; width: 20px; height: 10px; margin: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 10px; height: 10px; margin: 5px;"></div>
Ingreso medio mensual por línea móvil prepago (Variable P)	S/ 16.0
Ingreso ilícito total (IT)	S/ 1,099,899

Elaboración : ST-CCO.

670. Dicho ingreso ilícito representa el beneficio ilícito obtenido por Viettel, el cual es actualizado considerando una tasa de actualización (WACC) de 8,38% anual para el mercado de telecomunicaciones en el Perú y la formulación establecida en la Metodología de Multas para Libre y Leal Competencia, a fin de obtener el Beneficio Ilícito Actualizado. Posteriormente, mediante el uso de la metodología establecida en la precitada guía, esta ST-CCO determinó la multa propuesta considerando el beneficio ilícito actualizado y la probabilidad de detección (cuyo nivel de detección medio y, por ende, le corresponde un valor numérico de 0.5).
671. Cabe señalar que, en el presente procedimiento no se considera incorporar elementos como agravantes y atenuantes. Finalmente, esta ST-CCO considera que sí corresponde ajustar la multa propuesta, pues esta sí supera el tope legal aplicable a infracciones muy graves (multa no mayor a 700 UIT).

**Cuadro N° 33:
Estimación de la multa**

Conceptos	Montos
Beneficio ilícito total actualizado	S/ 13,976,740
Probabilidad de detección (media)	0.50
Multa base (en soles)	S/ 27,953,479
Factores agravantes	
-	
Factores atenuantes	
-	
Multa propuesta (en S/)	S/ 27,953,479
UIT 2024	5150
Multa propuesta (en UIT)	5427.86
Capacidad Financiera (Multa propuesta <= 10% de IB 2023)	No supera
Máximo Legal (en UITs)	Sí supera (Máximo hasta 700 UIT)
Multa final (en UIT)	700.00

Elaboración : ST-CCO.

X. LA PERTINENCIA DE IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA

672. De la lectura de la denuncia presentada por Telefónica se advierte que como segunda pretensión accesoria solicitó se ordene el cese a la denunciada de todas las prácticas

ilegales y contrarias a las Condiciones de Uso y a la buena fe empresarial que ha venido cometiendo la denunciada.

673. Al respecto, esta ST-CCO debe señalar que, en el presente caso, se ha mantenido la imputación a Viettel por la comisión de la práctica de infracción a la cláusula desleal tipificada en el artículo 6 de la LRCD, consistente en que ha venido desarrollando 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, 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 hacer acceder al estar en contra del marco normativo de las Condiciones de Uso.
674. Así, el marco regulatorio vigente faculta a los Cuerpos Colegiados del Osipitel a aplicar medidas correctivas en materias que son de su competencia, entre ellas, las infracciones a la leal competencia, ello de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 18 del Reglamento de Solución de Controversias¹³⁶.
675. Por su lado, el artículo 55¹³⁷ de la LRCD dispone que además de la sanción que se imponga, la autoridad decisora de primera instancia puede dictar medidas correctivas conducentes a restablecer la leal competencia en el mercado, las mismas que, podrán consistir en el cese del acto o la prohibición del mismo si todavía no se ha puesto en práctica, la remoción de los efectos producidos por el acto, el comiso y/o destrucción de los productos, etiquetas, envases, material infractor y demás elementos de falsa identificación, el cierre temporal del establecimiento, la rectificación de información engañosa, entre otras.
676. En ese orden de ideas, el literal g) del artículo 39¹³⁸ del Reglamento de Solución de Controversias establece, entre otros aspectos, que es función de la ST-CCO

¹³⁶ **Reglamento de Solución de Controversias**
"Artículo 18.- Medidas Correctivas en Resoluciones Finales
(...)
b) Medidas Correctivas en Procedimientos Sancionadores por infracciones a las normas de libre y leal competencia – Multas Coercitivas Las resoluciones finales que emitan los Cuerpos Colegiados y el Tribunal, en el marco de los procedimientos sancionadores por infracciones a las normas de libre y leal competencia, además de imponer sanciones, pueden dictar las Medidas Correctivas a que se refieren el artículo 49 de la LRCA y el artículo 55 de la LRCD, respectivamente.
(...)"

¹³⁷ **LRCD**
"Artículo 55.- Medidas correctivas.-
55.1.- Además de la sanción que se imponga por la realización de un acto de competencia desleal, la Comisión podrá dictar medidas correctivas conducentes a restablecer la leal competencia en el mercado, las mismas que, entre otras, podrán consistir en:
a) El cese del acto o la prohibición del mismo si todavía no se ha puesto en práctica;
b) La remoción de los efectos producidos por el acto, mediante la realización de actividades, inclusive bajo condiciones determinadas;
c) El comiso y/o la destrucción de los productos, etiquetas, envases, material infractor y demás elementos de falsa identificación;
d) El cierre temporal del establecimiento infractor;
e) La rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas;
f) La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de infracción, las que deberán ser coordinadas con las autoridades competentes, de acuerdo a la legislación vigente; o,
g) La publicación de la resolución condenatoria.
55.2.- El Tribunal tiene las mismas facultades atribuidas a la Comisión para el dictado de medidas correctivas".

¹³⁸ **Reglamento de Solución de Controversias**
"Artículo 39.- Funciones de la ST-CCO

recomendar la imposición de medidas correctivas en el marco de los procedimientos sancionadores regulados en el referido reglamento.

677. Al respecto, una medida correctiva constituye un medio de reparación o restitución de aquellas conductas que puedan perjudicar el mercado, la cual será dictada con la finalidad de cesar y revertir los efectos que la conducta anticompetitiva hubiera ocasionado, o evitar que la misma nuevamente se produzca en el futuro.
678. Asimismo, se tiene que la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, ha establecido respecto de las medidas correctivas¹³⁹ que ***“es importante destacar que las medidas complementarias tienen por finalidad corregir las distorsiones que se hubiesen producido en el mercado como consecuencia de la actuación infractora y que su aplicación se sustenta en las normas que regulan la competencia de la Comisión para conocer de dichas conductas, imponer sanciones, y disponer los correctivos que correspondan para revertir el daño ocasionado al mercado.”*** (Énfasis agregado).
679. En ese sentido, como se ha señalado en el marco del presente informe, ha quedado acreditado que la imputada incurrió en actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general. Asimismo, se ha advertido que Viettel no ha señalado a lo largo del procedimiento que ha cesado la práctica desleal, sino que –por el contrario– ha desconocido la comisión de la misma, por lo que no existe evidencia en el expediente de que la práctica de competencia desleal cometida haya cesado.
680. Por lo previamente expuesto, esta ST-CCO advierte que en el presente caso se han presentado las condiciones que justifican la imposición de una medida correctiva en contra de Viettel.
681. Por tanto, esta ST-CCO recomienda al CCP establecer como medida correctiva que Viettel deshabilite el uso de su aplicativo “*Bitel Ventas*” para la activación de servicios móviles en canales no autorizados, siendo que, con dicha medida, a criterio de esta ST-CCO, quedarán imposibilitadas las activaciones en la vía pública; y, en consecuencia, cesará la posibilidad de que la referida empresa operadora otorgue incentivos por contrataciones en dicho canal, con lo cual cesarán los actos de competencia desleal acreditados en el presente informe.

XI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

682. En atención a los fundamentos previamente expuestos, esta ST-CCO considera que ha quedado acreditado que **Viettel Perú S.A.C.** cometió actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada como infracción en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, en el período comprendido entre el 12 de enero de 2023 hasta el 1 de diciembre de 2023.

Son funciones de la ST-CCO:
(...)

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

¹³⁹ Revisar Resolución N° 427-2001/TDCINDECOPI, emitida en el Expediente N° 116-2000/CCD, seguido por Tecnosanitaria S.A. contra Grifería y Sanitarios S.A.

683. Por tanto, en atención a los fundamentos expuestos en el presente informe, esta ST-CCO recomienda al Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel declarar la responsabilidad administrativa de **Viettel Perú S.A.C.** por la comisión de los 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; y, en consecuencia:

- (i) Sancionar a **Viettel Perú S.A.C.** con **una (1) multa de setecientas (700) unidades impositivas tributarias (UIT)**, por la comisión de la mencionada infracción, que ha sido calificada como muy grave.
- (ii) Imponer una medida correctiva a **Viettel Perú S.A.C.** 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”.

684. De otro lado, en atención a los fundamentos previamente expuestos, esta ST-CCO recomienda al Cuerpo Colegiado Permanente del Osiptel disponer el archivo de la imputación formulada contra **Viettel Perú S.A.C.** sobre la presunta comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada como infracción en el artículo 6 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1044, en el extremo referido a la tercera estrategia imputada vinculada con el hecho de que *“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 Perú S.A.C. 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 la 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”.*

Atentamente,



MARCIA AURA RIVAS RODRÍGUEZ
SECRETARIA TÉCNICA ADJUNTA – CCO (E)
CUERPOS COLEGIADOS