



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## RESOLUCIÓN DEL CUERPO COLEGIADO Nº 004-2015-CCO/OSIPTEL

Lima, 12 de febrero de 2015

EXPEDIENTE	001-2014-CCO-ST/CD
MATERIA	Competencia Desleal
ADMINISTRADOS	Telefónica del Perú S.A.A. Global Communication S.R.L.

*SUMILLA: Se declara fundada en parte la denuncia presentada por Telefónica del Perú S.A.A. contra Global Communication S.R.L. por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, supuesto tipificado en el artículo 11° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044; en el extremo referido a la difusión de un comunicado denigratorio el día 12 de marzo de 2014, dirigido a los clientes de Global Communication S.R.L.*

*En consecuencia, se sanciona a Global Communication S.R.L. con una amonestación por la comisión de una infracción leve, de conformidad con el artículo 52.1 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044 y el principio de razonabilidad contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.*

*Asimismo, se declara fundado el pedido de cese de la conducta infractora; fundado en parte el pedido rectificatorio; e infundado el pedido de publicación de la presente resolución.*

El Cuerpo Colegiado a cargo de la controversia entre Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) contra Global Communication S.R.L. (en adelante, GLOBAL), por la presunta comisión de actos de competencia desleal en el mercado de acceso a internet.

### VISTO:

El Expediente Nº 001-2014-CCO-ST/CD, correspondiente a la controversia entre TELEFÓNICA y GLOBAL, sobre actos de competencia desleal.

### CONSIDERANDO:

#### I. EMPRESAS INVOLUCRADAS

##### Empresa denunciante

TELEFÓNICA es una empresa privada dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones, se encuentra registrada como empresa prestadora de servicios de valor añadido con Registro Nº 013-VA, para prestar los servicios de conmutación de datos por paquete (acceso a internet), consulta, facsímil en la forma de almacenamiento y retransmisión de fax, mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico de voz, buscapersonas, almacenamiento y retransmisión de datos.

## **Empresa denunciada**

GLOBAL es una empresa privada dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones, se encuentra registrada como empresa prestadora de servicios de valor añadido con Registro N° 251-VA, para prestar servicios de conmutación de datos por paquete (acceso a internet).

## **II. ANTECEDENTES**

2.1 Mediante escrito recibido con fecha 15 de abril de 2014, la empresa TELEFÓNICA presentó una denuncia contra GLOBAL por la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, supuesto tipificado en el artículo 11° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044 (en adelante, Ley de Represión de Competencia Desleal). En el referido escrito, TELEFÓNICA planteó lo siguiente:

- (i) Como pretensión principal, solicitó que se declare que GLOBAL ha cometido actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, infringiendo con ello lo establecido por el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, al haber difundido una comunicación en la ciudad de Iquitos con el objeto de dañar la reputación empresarial de TELEFÓNICA, en la cual se señaló que dicha empresa no se encontraría en posibilidades de brindar las velocidades del servicio de acceso a internet que viene anunciando públicamente en dicha ciudad y estaría estafando a los usuarios.
- (ii) Como pretensiones accesorias solicitó que: a) se sancione a GLOBAL por la comisión de los actos de competencia desleal que son materia de la denuncia con la multa máxima que corresponde, al amparo de lo dispuesto en el artículo 52° de la Ley de Represión de Competencia Desleal; b) se ordene el cese inmediato de la práctica de denigración que viene cometiendo GLOBAL en contra de TELEFÓNICA; c) se ordene a GLOBAL, la comunicación de una rectificación utilizando para ello los medios que empleó para cometer el acto denigratorio en contra de TELEFÓNICA; d) se ordene a GLOBAL, realizar una publicación rectificatoria en un diario de mayor circulación de las mismas áreas geográficas a las que ha cursado la comunicación que es materia de denuncia; y, e) se ordene la publicación de la eventual resolución sancionatoria, a costo de GLOBAL, de conformidad con lo establecido en el artículo 33° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 (en adelante, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL).

Adicionalmente, en el “Segundo Otrosí” de su escrito de denuncia, TELEFÓNICA solicitó el otorgamiento de una medida cautelar consistente en lo siguiente: a) el cese de la difusión de la comunicación emitida por GLOBAL a sus usuarios y/o abonados, reales y potenciales; y, b) la emisión de una rectificación por parte de GLOBAL, del contenido de la comunicación.

2.2 Mediante Resolución N° 001-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 30 de abril de 2014, este Cuerpo Colegiado (en adelante, CCO) resolvió lo siguiente: i) admitir a trámite la denuncia interpuesta por TELEFÓNICA contra GLOBAL por la presunta comisión

de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, conducta tipificada en el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, y en consecuencia, correr traslado de la denuncia a GLOBAL, a fin de que presente sus descargos por escrito en un plazo máximo de quince (15) días hábiles; ii) disponer la tramitación de la presente controversia como una que involucra la comisión de una infracción, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo II del Título VII del Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 136-2011-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento de Solución de Controversias); iii) otorgar en parte la medida cautelar solicitada por TELEFÓNICA en el primer extremo formulado en su escrito de denuncia, y consecuentemente ordenar a GLOBAL el cese preventivo e inmediato de la difusión de la comunicación de fecha 12 de marzo de 2014 y la realización de afirmaciones, por cualquier medio, que puedan resultar denigratorias por su falsedad, inexactitud y/o impertinencia en contra de TELEFÓNICA<sup>1</sup>; y, iv) denegar la medida cautelar solicitada por TELEFÓNICA en el segundo extremo referido a la emisión de la rectificación.

2.3 Mediante escrito recibido con fecha 28 de mayo de 2014, GLOBAL contestó la denuncia presentada por TELEFÓNICA, solicitando que ésta sea declarada infundada en todos sus extremos. Al respecto, la empresa expuso, entre otros, los siguientes argumentos:

- i) con fecha 12 de marzo de 2014 procedió a remitir por única vez, en físico y por escrito, a sus únicos diez (10) clientes, un comunicado referente al servicio de internet brindado por TELEFÓNICA;
- ii) GLOBAL realiza una explícita referencia a TELEFÓNICA por cuanto desarrolla los aspectos técnicos de la oferta que dicha empresa viene proponiendo en los medios de comunicación para el acceso al servicio de internet en la ciudad de Iquitos. La mención al término “estafas” se debe a que en el mercado en cuestión, ya se habrían presentado incumplimientos por parte de la empresa TELMEX, cuando ésta brindaba el servicio de acceso a internet en la ciudad de Iquitos, viéndose obligada a retirarse del mercado al no poder mantener la velocidad ofrecida a sus usuarios;
- iii) la información difundida en el comunicado es verdadera por su condición objetiva, exacta y pertinente en fondo y forma, cumpliendo con ello la excepción de licitud prevista en artículo 11.2° de la Ley de Represión de Competencia Desleal; y,
- iv) en el supuesto negado de que se considere que exista la comisión de la infracción imputada, deben tenerse en consideración los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Verdad Material establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), así como los criterios para determinar la gravedad de la infracción y graduar la

---

<sup>1</sup> Cabe indicar que, en el artículo tercero de la referida Resolución, este CCO precisó que: “(...) esta medida deberá ser cumplida por Global Communication S.R.L. en el día de notificada la presente Resolución, caso contrario, el incumplimiento de esta orden será considerado como infracción muy grave y será susceptible de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo establecido por el artículo 15° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones”.

sanción aplicable, contemplados en el artículo 53° de la Ley de Represión de Competencia Desleal.

- 2.4 Mediante Resolución N° 002-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 04 de junio de 2014, este CCO resolvió tener por presentado el escrito de contestación de denuncia de la empresa GLOBAL, poniendo en conocimiento dicho escrito a TELEFÓNICA. Asimismo, dio inicio a la etapa de investigación por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario computados a partir del día siguiente de notificada la resolución.
- 2.5 Conforme a lo dispuesto por el artículo 74° del Reglamento de Solución de Controversias<sup>2</sup>, el 16 de junio de 2014, la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (en adelante, la STCCO) dirigió el Oficio N° 131-STCCO/2014 a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del INDECOPI (en adelante, la Comisión), solicitándole la remisión de un informe sobre los lineamientos, precedentes y criterios interpretativos que viene aplicando el INDECOPI en materia de actos de denigración para la generalidad de mercados y agentes económicos.
- 2.6 De acuerdo al requerimiento efectuado, la Comisión remitió el Oficio N° 054-2014/CCD-INDECOPI recibido el 25 de agosto de 2014, mediante el cual dio respuesta al pedido formulado por la STCCO, adjuntando jurisprudencia en la cual dicha Comisión y la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI, han desarrollado los criterios interpretativos que vienen aplicando en materia de actos de denigración para la generalidad de mercados y agentes económicos<sup>3</sup>.
- 2.7 Mediante Oficio N° 195-STCCO/2014 remitido el 03 de setiembre de 2014, la STCCO le requirió a TELEFÓNICA que cumpla con proporcionar la siguiente información: i) la relación de empresas, instituciones y personas naturales clientes de su empresa, a los cuales GLOBAL remitió la carta materia de denuncia; asimismo, de ser el caso, indicar si tiene conocimiento acerca de otros medios que habría utilizado la denunciada para comunicarse con sus clientes a fin de expresarles el contenido de la mencionada comunicación; y, ii) brindar opinión en relación al argumento

---

<sup>2</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**

**“Art. 74° Informe de INDECOPI.-** En las controversias relativas al incumplimiento de obligaciones relacionadas con la libre y leal competencia, la Secretaría Técnica solicitará al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, un Informe Técnico no vinculante sobre los lineamientos, precedentes y criterios interpretativos que vienen aplicando en materia de libre y leal competencia para la generalidad de los mercados y agentes económicos.”

<sup>3</sup> La Comisión adjuntó copias de las siguientes resoluciones:

- 1) Resolución N° 092-2009/CCD-INDECOPI del 24 de junio de 2009.
- 2) Resolución N° 107-2009-CCD-INDECOPI del 15 de julio de 2009.
- 3) Resolución N° 3251-2010/SC1-INDECOPI del 16 de diciembre de 2010.
- 4) Resolución N° 182-2009/CCD-INDECOPI del 07 de octubre de 2009.
- 5) Resolución N° 021-2011-CCD-INDECOPI del 23 de febrero de 2011.
- 6) Resolución N° 002-2013/SDC-INDECOPI del 07 de enero de 2013.
- 7) Resolución N° 132-2011/CCD-INDECOPI del 17 de agosto de 2011.
- 8) Resolución N° 1533-2012/SC1-INDECOPI del 16 de julio de 2012.
- 9) Resolución N° 215-2011/CCD-INDECOPI del 14 de diciembre de 2011.
- 10) Resolución N° 0244-2013/SDC-INDECOPI del 14 de febrero de 2013.
- 11) Resolución N° 053-2012/CCD-INDECOPI del 04 de abril de 2012.
- 12) Resolución N° 3254-2012/SC1-INDECOPI del 10 de diciembre de 2012.
- 13) Resolución N° 220-2013/CCD-INDECOPI del 23 de setiembre de 2013.
- 14) Resolución N° 0511-2014/SDC-INDECOPI del 12 de mayo de 2014.

formulado por GLOBAL en su escrito de contestación de denuncia de fecha 28 de mayo de 2014 referido a que no sería un competidor de TELEFÓNICA al haber contratado el servicio de acceso a Internet con su empresa; asimismo indicar si, a la fecha mantendría algún vínculo contractual con GLOBAL y, si fuese el caso, presentar el contrato o documentos que corroboren tales afirmaciones. Cabe indicar que la STCCO le otorgó a la referida empresa, un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, a efectos de cumplir con el mencionado requerimiento de información.

- 2.8 Mediante Oficio N° 194-STCCO/2014 remitido el 05 de setiembre de 2014, la STCCO le requirió a GLOBAL que presente la siguiente información: i) brindar el sustento técnico necesario que acredite la veracidad y exactitud de las afirmaciones detalladas en la comunicación difundida el 12 de marzo de 2014, referidas, entre otros aspectos, a que las nuevas velocidades de internet ofrecidas por TELEFÓNICA no serían ciertas puesto que la red construida por dicha empresa no permitiría alcanzar tales velocidades; al dimensionamiento de la red de TELEFÓNICA y a la cantidad de clientes con los que cuenta dicho servicio y; a que la capacidad de red sería rebasada, por lo que la denunciante no cumpliría con llevar la velocidad de internet anunciada; asimismo, se le solicitó presentar los documentos que sirvan de sustento a dichas afirmaciones; ii) proporcione la relación de empresas, instituciones y/o personas naturales a los cuales remitió la comunicación materia de denuncia; asimismo, informar si el texto denunciado habría sido incluido en documentos distintos al presentado, o si habría empleado otros medios para comunicar dicha información, para lo cual deberá presentar la documentación respectiva que lo acredite; y, iii) presentar los contratos o documentos que corroboren el vínculo contractual que mantendría con TELEFÓNICA. Al respecto, la STCCO le otorgó a la referida empresa un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, a efectos de cumplir con el mencionado requerimiento de información.
- 2.9 Con fecha 10 de setiembre de 2014, TELEFÓNICA presentó dos escritos a través de los cuales: (i) absolvió el requerimiento de información efectuado mediante Oficio N° 195-STCCO/2014; y, (ii) absolvió el escrito de contestación de la denuncia efectuado por la empresa GLOBAL.
- 2.10 Mediante Oficio N° 201-STCCO/2014 remitido el 18 de setiembre de 2014, la STCCO le reiteró a GLOBAL que cumpla con proporcionar la información que fuere solicitada a través del Oficio N° 194-STCCO/2014, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Asimismo, puso en conocimiento de dicha empresa, el escrito de absolución de la contestación de denuncia presentado por TELEFÓNICA el día 10 de setiembre de 2014.
- 2.11 Mediante comunicación recibida con fecha 24 de setiembre de 2014, GLOBAL presentó la información requerida a través del Oficio N° 194-STCCO/2014.
- 2.12 Con fecha 28 de noviembre de 2014, la STCCO emitió el Informe Instructivo N° 033-STCC/2014, en el cual concluyó que GLOBAL habría incurrido en actos de competencia desleal en la modalidad de denigración infringiendo lo establecido por el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal; por lo que correspondería la imposición de una sanción bajo los parámetros establecidos en el artículo 52° de la citada ley.

- 2.13 Mediante Resolución N° 003-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 01 de diciembre de 2014, este CCO tuvo por presentado y puso en conocimiento de las partes el Informe Instructivo emitido por la STCCO, otorgándoles el plazo de quince (15) días hábiles computados a partir del día siguiente de notificada la resolución, para la presentación de sus comentarios y alegatos por escrito.
- 2.14 El 05 de diciembre de 2014, a través del Oficio N° 258-STCCO/2014, la STCCO cumplió con notificar a TELEFÓNICA la Resolución del Cuerpo Colegiado N° 003-2014-CCO/OSIPTEL, por lo que la mencionada empresa tuvo plazo hasta el 30 de diciembre de 2014 para efectuar la presentación de sus respectivos comentarios al Informe Instructivo.
- 2.15 De igual forma, el 09 de diciembre de 2014, a través del Oficio N° 257-STCCO/2013, la STCCO cumplió con notificar a GLOBAL la Resolución del Cuerpo Colegiado N° 003-2014-CCO/OSIPTEL, por lo que la mencionada empresa tuvo plazo hasta el 31 de diciembre de 2014 para efectuar la presentación de sus respectivos comentarios al Informe Instructivo.
- 2.16 Mediante Oficio N° 010-STCCO/2015 remitido el 21 de enero de 2015, la STCCO requirió a TELEFÓNICA que cumpla con proporcionar la siguiente información: i) Formato 1: fecha del inicio de sus operaciones así como las zonas geográficas a nivel distrital, donde compite con GLOBAL en el servicio de internet; ii) Formato 2: nombre de las empresas de internet que ofrecen sus servicios en las áreas geográficas donde compite con GLOBAL, señaladas el punto 1; iii) Formato 3: número mensual de clientes por distrito, según lo señalado en el punto 1, desagregado por tipo de cliente (residencial/comercial) para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014 (stock); iv) Formatos 4 y 5: número mensual de altas y bajas del servicio de internet a nivel distrital, donde compite con GLOBAL, según lo señalado en el punto 1, para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014; v) reportar sus ingresos brutos y netos obtenidos por la presentación del servicio de internet, desagregado por mes, para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014; y, vi) presentar los medios probatorios idóneos en donde se constate que la comunicación difundida por GLOBAL ha generado, a la fecha, o en el momento de su difusión, un efecto residual perjudicial en el mercado. Al respecto, cabe indicar que la STCCO le otorgó a la referida empresa un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, a efectos de cumplir con el mencionado requerimiento de información.
- 2.17 Mediante Oficio N° 011-STCCO/2015 remitido el 21 de enero de 2015, la STCCO requirió a GLOBAL que cumpla con proporcionar la siguiente información: i) Formato 1: fecha del inicio de sus operaciones así como las zonas geográficas a nivel distrital, donde compite con TELEFÓNICA en el servicio de internet; ii) Formato 2: nombre de las empresas de internet con las que compite en las áreas geográficas señaladas en el punto 1, a nivel distrital; iii) Formato 3: número mensual de clientes por distrito, en los que compite con TELEFÓNICA, según lo señalado en el punto 1, desagregado por tipo de cliente (residencial/comercial) para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014 (stock); iv) Formatos 4 y 5: número mensual de altas y bajas del servicio de internet a nivel distrital donde compite con TELEFÓNICA, según lo señalado en el punto 1, para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014;

v) reportar sus ingresos brutos y netos obtenidos por la presentación del servicio de internet, desagregado por mes, para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014; asimismo presentar el total de sus ingresos brutos relativos a todas sus actividades económicas durante el año 2014 y el estado de ganancias y pérdidas de la empresa correspondiente a los años 2013 y 2014; y, vi) el número real de clientes a los cuales les remitió la comunicación de fecha 12 de marzo de 2014, materia de investigación en el presente procedimiento. Al respecto, cabe indicar que la STCCO le otorgó a la referida empresa un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, a efectos de cumplir con el mencionado requerimiento de información.

- 2.18 Mediante comunicación GGR-127-A-006-15 recibida el 23 de enero de 2015, TELEFÓNICA solicitó la prórroga del plazo conferido para cumplir con la remisión de la información requerida.
- 2.19 Por medio del Oficio N° 015-STCCO/2015 remitido el 27 de enero de 2015, la STCCO decidió conceder una prórroga de tres (03) días hábiles adicionales, a efectos de contar con la información solicitada a la brevedad posible, señalando como fecha de vencimiento el día 02 de febrero de 2015.
- 2.20 Mediante escrito de fecha 28 de enero de 2015, GLOBAL presentó la información requerida por la STCCO.
- 2.21 Mediante escrito de fecha 02 de febrero de 2015, TELEFÓNICA presentó parte de la información requerida por la STCCO en versión física y digital, referida a los Formatos 1 al 5 para el período de setiembre del 2013 a setiembre del 2014, así como los medios probatorios que acreditarían el efecto residual perjudicial en el mercado producto de la comunicación difundida por GLOBAL. Cabe indicar que TELEFÓNICA solicitó la confidencialidad de la información presentada.
- 2.22 Posteriormente, el 04 de febrero de 2015, TELEFÓNICA remitió la información faltante, referida a sus ingresos brutos y netos mensuales obtenidos por la prestación del servicio de acceso a internet para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014, solicitando la confidencialidad de dicha información.
- 2.23 A la fecha, TELEFÓNICA y GLOBAL no han presentado comentarios al Informe Instructivo emitido por la STCCO.

### III. PETITORIO DE LA DENUNCIA – PRETENSIONES ADMITIDAS

- 3.1. Mediante Resolución N° 001-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 30 de abril de 2014, este CCO admitió a trámite la denuncia interpuesta por TELEFÓNICA, con las siguientes pretensiones:
  - **Pretensión principal.-** Se declare que GLOBAL ha cometido actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, infringiendo con ello lo establecido por el artículo 11° del Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de Competencia Desleal, mediante la difusión de una comunicación en la ciudad de Iquitos con el objeto de dañar la reputación empresarial de TELEFÓNICA, en la cual se señala que dicha empresa no se encuentra en

posibilidades de brindar las velocidades en el servicio de Internet que viene anunciando públicamente en dicha localidad y se encontraría estafando a los usuarios.

• **Pretensiones accesorias.-**

- (i) Se sancione a GLOBAL, conforme al artículo 52° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, por la comisión de actos de competencia desleal que son materia de la denuncia, con la multa máxima.
- (ii) Se disponga el cese inmediato de la práctica de denigración que viene cometiendo GLOBAL en contra de TELEFÓNICA.
- (iii) Se ordene a GLOBAL, la comunicación de una rectificación utilizando para ello los medios que empleó para cometer el acto denigratorio en contra de TELEFÓNICA.
- (iv) Se ordene a GLOBAL, realizar una publicación rectificatoria en un diario de mayor circulación de las mismas áreas geográficas a las que ha cursado la comunicación que es materia de la presente denuncia.
- (v) Se disponga la publicación de la resolución sancionatoria, a costo de GLOBAL, de conformidad con lo establecido en el artículo 33° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades de OSIPTEL.

Finalmente, es preciso indicar que la mencionada resolución dispuso la tramitación de la presente controversia como una que involucra la comisión de una infracción, de conformidad con el Capítulo II- Procedimientos que involucran la comisión de infracciones- del Título VII del Reglamento de Solución de Controversias.

**IV. POSICIONES DE LAS PARTES Y DILIGENCIAS REALIZADAS POR LA SECRETARÍA TÉCNICA**

Con relación a las posiciones de las partes, así como a las diligencias realizadas por la STCCO en el marco de la etapa de instrucción del presente procedimiento, este CCO se remite a lo señalado sobre el particular en el Informe Instructivo.

**V. INFORME INSTRUCTIVO Nº 033-STCCO/2014, TITULADO “CONTROVERSIA ENTRE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. Y GLOBAL COMMUNICATION S.R.L. (EXP. 001-2014-CCO-ST/CD) INFORME INSTRUCTIVO”**

En el Informe Instructivo, la STCCO concluyó lo siguiente:

- (i) De los hechos expuestos y los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que se ha producido la difusión de la comunicación materia de análisis el día 12 de marzo de 2014, dirigida a los diez (10) clientes que GLOBAL mantenía a esa fecha.
- (ii) De la evaluación efectuada, ha quedado acreditado que el texto del comunicado refiere de manera explícita y en reiteradas oportunidades a la empresa TELEFÓNICA y al servicio de acceso a internet que presta en la ciudad de Iquitos, siendo que resulta incuestionable que los usuarios podrán



determinar que se está haciendo referencia explícita al servicio de acceso a internet prestado a través de dicha empresa.

- (iii) Se aprecia que varias de las afirmaciones consignadas en el texto materia de denuncia, son capaces de menoscabar la imagen, el crédito, la fama, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA en el mercado, por cuanto informa que: i) la oferta de acceso a internet de banda ancha que ofrece TELEFÓNICA en la ciudad de Iquitos sería una estafa; ii) no habría internet de banda ancha en la ciudad de Iquitos, ya que el servicio de acceso a Internet que ofrecería TELEFÓNICA en dicha localidad sería igual de lento que el internet satelital, solo que su costo sería menor; y, iii) la capacidad de red de TELEFÓNICA no permitiría ofrecer el servicio de acceso a internet a la cantidad de usuarios que la empresa tiene proyectado ofrecer en Iquitos.
- (iv) La información presentada por GLOBAL no cuenta con sustento técnico que acredite su veracidad ni tampoco su exactitud, por el contrario, la información es imprecisa y presenta de manera confusa, algunos datos respecto a la infraestructura desplegada por TELEFÓNICA, generando en los destinatarios del mensaje una impresión distorsionada de la realidad, que eventualmente puede afectar el prestigio de TELEFÓNICA.
- (v) Por tanto, dado que la imputada no ha presentado medio probatorio alguno que acredite la veracidad, exactitud o pertinencia de la información presentada, se puede apreciar que difundió afirmaciones denigratorias, susceptibles de menoscabar la imagen, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA, al presentar a esta empresa como una acostumbrada a estafar a los usuarios.

Conforme a ello, la STCCO consideró que se ha acreditado que GLOBAL ha cometido actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, infringiendo con ello lo establecido por el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, al difundir un comunicado en el cual se señala que TELEFÓNICA no se encuentra en posibilidades de brindar el servicio de acceso a internet de banda ancha que viene anunciando públicamente en la ciudad de Iquitos y estaría estafando a los usuarios de dicha ciudad. En tal sentido, la STCCO recomendó la imposición de una sanción a dicha empresa.

## **VI. ALEGATOS DE LAS PARTES AL INFORME INSTRUCTIVO**

Conforme a lo establecido mediante Resolución del Cuerpo Colegiado N° 003-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 01 de diciembre de 2014, las partes tenían el plazo de quince (15) días hábiles computados a partir del día siguiente de notificada la mencionada resolución, para la presentación de sus comentarios y alegatos al Informe Instructivo emitido por la STCCO.

De una revisión del expediente, se advierte que la mencionada resolución fue notificada a TELEFÓNICA y GLOBAL, el 05 y 09 de diciembre de 2014, respectivamente<sup>4</sup>.

Sin embargo, a la fecha, habiendo transcurrido el plazo otorgado por este CCO<sup>5</sup>, ninguna de las partes ha presentado sus respectivos comentarios y alegatos al Informe Instructivo emitido por la STCCO.

## **VII. CUESTIONES PREVIAS**

### **7.1. Reserva de la información presentada por las partes**

Conforme a lo establecido por los artículos 4° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Información Confidencial del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 178-2012-CD/OSIPTEL (en adelante TUO del Reglamento de Información Confidencial) y 6° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL, corresponde al OSIPTEL calificar la confidencialidad de la información presentada, teniendo la facultad de declarar que una determinada información no es confidencial.

Asimismo, es preciso indicar que de conformidad con lo señalado en el artículo 14° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, en el caso de información presentada dentro de un procedimiento de solución de controversias entre empresas, los órganos encargados de calificar la confidencialidad de la información son los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias, si la información es presentada en primera o en segunda instancia, respectivamente.

Cabe señalar que el TUO del Reglamento de Información Confidencial, establece las disposiciones aplicables para el tratamiento de la información que presentan las empresas operadoras u otras entidades, que pudiera ser considerada con carácter de confidencial.

Es así que, el artículo 2° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, en concordancia con lo previsto por el artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 –Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la Ley de Transparencia), establece los supuestos en los cuales determinada información será considerada confidencial.

Al respecto, el artículo 8° del TUO del Reglamento de Información Confidencial señala como elementos de análisis para la calificación de la información confidencial en atención a su contenido: la medida en la cual la información revela la estrategia comercial o secretos industriales de la empresa de tal manera que distorsionen las condiciones de competencia en el mercado, la sensibilidad de la información con respecto al mercado, el nivel de agregación o detalle de la información presentada,

---

<sup>4</sup> Cabe indicar que TELEFÓNICA y GLOBAL fueron debidamente notificadas mediante Oficios N° 258-STCCO/2014 y N° 257-STCCO/2014, respectivamente.

<sup>5</sup> Es preciso señalar que TELEFÓNICA y GLOBAL tenían plazo hasta el 30 y 31 de diciembre de 2014, respectivamente, para presentar sus alegatos y comentarios al Informe Instructivo emitido por la STCCO.

<sup>6</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.

entre otros criterios de evaluación.

Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2004-CD/OSIPTEL, se aprobó la Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada, modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 041-2011-CD/OSIPTEL (en adelante, la Lista Enunciativa).

Es preciso indicar que, mediante Oficios N° 010-STCCO/2015 y N° 011-STCCO/2015 remitidos el 21 de enero de 2015, la STCCO solicitó a TELEFÓNICA y GLOBAL, respectivamente, presentar diversa información relativa a su participación en el mercado de acceso a internet, en el que ambas empresas compiten, a fin que el CCO pueda contar con los elementos de juicio suficientes que permitan resolver los distintos aspectos planteados en la presente controversia.

En atención a dicha solicitud, mediante escritos de fechas 02 y 04 de febrero de 2015, TELEFÓNICA remitió la siguiente información en versión física y digital, solicitando que la misma sea declarada como confidencial en atención a su contenido:

- (i) Fecha de inicio de sus operaciones, así como las zonas geográficas a nivel distrital, donde compite con GLOBAL en el servicio de acceso a internet.
- (ii) Nombre de las empresas prestadoras del servicio de acceso a internet, que ofrecen sus servicios en las áreas geográficas donde compite con GLOBAL.
- (iii) Número mensual de clientes por distrito (Stock), en las áreas geográficas donde compite con GLOBAL, desagregado por tipo de cliente (residencial/comercial) para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014.
- (iv) Número mensual de altas del servicio de acceso a internet a nivel distrital, en las áreas geográficas donde compite con GLOBAL, para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014.
- (v) Número mensual de bajas del servicio de acceso a internet a nivel distrital, en las áreas geográficas donde compite con GLOBAL, para el período de setiembre 2013 a setiembre de 2014.
- (vi) Ingresos brutos y netos obtenidos por la prestación del servicio de acceso a internet, desagregado por mes, para el período de setiembre de 2013 a setiembre de 2014.
- (vii) Medios probatorios idóneos en donde se constataría que la comunicación difundida por GLOBAL ha generado, a la fecha, o en el momento de su difusión, un efecto residual perjudicial en el mercado.

Así, se advierte que la información contenida en los numerales (i) y (ii), se encuentra referida a la fecha de inicio de operaciones de TELEFÓNICA en los distritos en donde compite con GLOBAL, así como los nombres de otros competidores que ofrecen sus servicios en dichas zonas; por lo que se advierte que tal información no

contiene datos sensibles o que revelen la estrategia comercial de TELEFÓNICA o implique distorsiones a las condiciones de competencia en el mercado, debiendo precisarse además que la información contenida en dichos numerales, es pasible de ser obtenida mediante fuentes de acceso público.

Asimismo, es preciso mencionar que, en anteriores pronunciamientos, los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL han declarado como pública, información de la misma naturaleza a la detallada en los numerales (i) y (ii), tomando como base los fundamentos previamente expuestos<sup>7</sup>.

En tal sentido, este CCO considera que la divulgación de la información contenida en los numerales (i) y (ii), no afecta el secreto comercial de TELEFÓNICA; por lo que, corresponde ser calificada como pública en atención a su contenido, en concordancia con lo previsto en el artículo 8° del TUO del Reglamento de Información Confidencial.

Por otro lado, la información mencionada en los numerales (iii), (iv) y (v), se encuentra referida al stock de clientes, altas y bajas, a nivel distrital desagregado por tipo de cliente y con periodicidad mensual; por lo que se advierte que la mencionada información revela datos sobre la actividad comercial de la empresa TELEFÓNICA, toda vez que muestra el número de usuarios entrantes y salientes del servicio de internet, permitiendo conocer elementos de la curva de demanda en periodos mensuales para un servicio específico de zonas geográficas a nivel distrital.

En tal sentido, dado el nivel de detalle y desagregación de la información, ésta constituye información sensible susceptible de revelar la estrategia comercial aplicada por TELEFÓNICA en dicha localidad; en consecuencia, la mencionada información debe ser declarada como confidencial en atención a su contenido, de conformidad con lo previsto por los numerales 1) y 2) del artículo 8° del TUO del Reglamento de Información Confidencial.

Sobre el particular, es preciso indicar que, información de similar contenido al evaluado en los numerales precedentes, ha sido declarada como confidencial por los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL en pronunciamientos previos<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Al respecto revisar: i) Resolución N° 004-2014-CCO/OSIPTEL del 14 de enero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Cable Visión Comunicaciones S.A.C., recaída bajo expediente 005-2013-CCO-ST/CD; ii) Resolución N° 004-2014-CCO/OSIPTEL del 14 de enero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Cable Visión Chapén S.A.C., recaída bajo expediente N° 004-2013-CCO-ST/CD; iii) Resolución N° 005-2014-CCO/OSIPTEL del 28 de febrero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L., recaída bajo expediente N° 003-2013-CCO-ST/CD; iv) Resolución N° 010-2012-CCO/OSIPTEL del 16 de enero de 2012, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra T.V.S. Satelital S.A.C., recaída bajo expediente N° 003-2011-CCO-ST/CD, entre otras.

<sup>8</sup> Al respecto, revisar: i) Resolución N° 004-2014-CCO/OSIPTEL del 14 de enero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Cable Visión Comunicaciones S.A.C., recaída bajo expediente 005-2013-CCO-ST/CD; ii) Resolución N° 004-2014-CCO/OSIPTEL del 14 de enero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Cable Visión Chapén S.A.C., recaída bajo expediente N° 004-2013-CCO-ST/CD; iii) Resolución N° 005-2014-CCO/OSIPTEL del 28 de febrero de 2014, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L., recaída bajo expediente N° 003-2013-CCO-ST/CD; iv) Resolución N° 010-2012-CCO/OSIPTEL del 16 de enero de 2012, correspondiente a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra T.V.S. Satelital S.A.C., recaída bajo expediente N° 003-2011-CCO-ST/CD; y, v) Resolución N° 004-2011-CCO/OSIPTEL del 20 de diciembre de 2011, en el procedimiento iniciado de oficio contra Telefónica del Perú por la comisión de actos contrarios a la libre competencia, recaída bajo expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC.

En relación al numeral (vi), se observa que la información contenida presenta un alto nivel de desagregación y especificidad, toda vez que detalla los ingresos brutos y netos obtenidos por el servicio de acceso a internet a nivel distrital con una periodicidad mensual; en ese sentido, el detalle de la citada información es susceptible de afectar el secreto comercial de TELEFÓNICA por cuanto revela los resultados de su estrategia comercial aplicada en el diseño de sus productos; en consecuencia, dicha información debe ser declarada como confidencial en atención a su contenido, de acuerdo con lo previsto por el numeral 2 del artículo 8° del TUO de Reglamento de Información Confidencial.

Asimismo, el artículo 2° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, en concordancia con el artículo 17° del TUO de la Ley de Transparencia, establece que tendrán el carácter de confidencialidad, entre otras, lo relacionado con la información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil que están regulados, unos por el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política, y los demás por la legislación pertinente.

De igual forma, resulta conveniente señalar que, información de similar contenido y nivel de desagregación, ha sido declarada como confidencial por los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL, tomando en consideración los argumentos previamente expuestos<sup>9</sup>.

Por último, respecto al numeral (vii) de la información presentada, se advierte que TELEFÓNICA expresa su opinión en relación al daño potencial que habría ocasionado la comunicación difundida por GLOBAL en el mercado, por lo que dicha información constituye un detalle de las apreciaciones de la empresa respecto a los aspectos evaluados en la presente controversia.

En atención a ello, de la revisión efectuada, se advierte que la misma no se ajusta a los supuestos detallados en el artículo 2° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, máxime si se considera que la información presentada, constituye una opinión general de la empresa acerca de los aspectos evaluados en la controversia por este CCO, por lo que su divulgación no constituiría una vulneración al secreto comercial de la empresa o a las condiciones de competencia en el mercado, correspondiendo ser calificada como información pública.

Sobre el particular, es preciso indicar que los Cuerpos Colegiados se han pronunciado en similar sentido, respecto a información que contiene opiniones generales de las partes dentro de un procedimiento de solución de controversias<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Al respecto, revisar: i) Resolución N° 007-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 10 de julio de 2014, correspondiente al procedimiento iniciado de oficio contra Radiodifusión TV Sucre E.I.R.L. y otros, sobre actos de competencia desleal, recaído bajo expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD, y; ii) Resolución N° 012-2012-CCO/OSIPTEL de fecha 26 de abril de 2012, correspondiente al procedimiento iniciado de oficio contra Telefónica del Perú S.A.A. por prácticas contrarias a la libre competencia, recaído bajo expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC.

<sup>10</sup> Al respecto, revisar la Resolución N° 003-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 21 de febrero de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio contra Telefónica Móviles S.A. por la presunta comisión de actos contrarios a la libre competencia, recaído bajo expediente N° 009-2013-CCO-ST/LC y la Resolución N° 003-2014-CCO/OSIPTEL de fecha 21 de febrero de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio contra América Móvil Perú S.A.C. por la presunta comisión de actos contrarios a la libre competencia, recaído bajo expediente N° 010-2013-CCO-ST/LC.

De otro lado, este CCO considera conveniente señalar que, si bien las empresas tienen el derecho de solicitar la confidencialidad de la información que presentan según lo dispuesto en el artículo 4° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, las instancias de solución de controversias pueden declarar de oficio la calidad de confidencial de determinada información que posea, elabore, o que haya sido suministrada por alguna empresa o por terceros, si en virtud a la información de la que dispone considera que se encuentra dentro de los supuestos previstos en el artículo 2° de la referida norma.

En atención a ello, a través del escrito de fecha 28 de enero de 2015, la empresa GLOBAL respondió al requerimiento de información realizado por la STCCO mediante el Oficio N°011-STCCO/2015 y remitió, entre otros documentos, los siguientes:

- (viii) Número mensual de clientes por distrito (Stock) en los que compite con TELEFÓNICA, desagregado por tipo de cliente (residencial) para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014.
- (ix) Número mensual de altas del servicio de acceso a internet a nivel distrital donde compite con TELEFÓNICA, para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014.
- (x) Número mensual de bajas del servicio de acceso a internet a nivel distrital donde compite con TELEFÓNICA, para el período de setiembre 2013 a setiembre 2014.
- (xi) Ingresos brutos mensuales obtenidos por la prestación del servicio de acceso a internet, desde setiembre 2013 a setiembre 2014.
- (xii) Ingresos netos mensuales obtenidos por la prestación del servicio de acceso a internet, desde setiembre 2013 hasta setiembre 2014.

Al respecto, es preciso indicar que, la información comprendida en los numerales (viii), (ix) y (x) presentada por GLOBAL, es de la misma naturaleza que aquella calificada como confidencial en los numerales (iii), (iv) y (v) para el caso de la empresa TELEFÓNICA, por lo que de igual forma, corresponde otorgarle la calificación de confidencial, en atención a los argumentos expuestos previamente por este CCO.

De otro lado, la información presentada por GLOBAL en los numerales (xi) y (xii), es de la misma naturaleza y contiene el mismo detalle y nivel de desagregación que aquella consignada en el numeral (vi) para el caso de la empresa TELEFÓNICA, por lo que corresponde otorgarle el mismo tratamiento confidencial, en atención a los argumentos previamente expuestos por este CCO.

Cabe resaltar que este CCO ha considerado la confidencialidad de la información remitida por ambas empresas, por el nivel de detalle en que ha sido presentada, no impidiendo con ello que se pueda hacer uso público de dicha información con un

mayor nivel de agregación o generalidad, por cuanto se considera que de esa forma la difusión de la referida información, no constituiría una vulneración al secreto comercial de las empresas involucradas o que pueda distorsionar las condiciones de competencia en el mercado de telecomunicaciones.

Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24° del TUO del Reglamento de Información Confidencial, la instancia competente del OSIPTEL deberá conservar la calidad de confidencial de la información remitida en la medida que ésta mantenga las condiciones por las cuales fue declarada como tal.

## **7.2. La valoración de los medios probatorios en el procedimiento**

La presente controversia se resuelve en atención a los medios probatorios que obran en el expediente, la cual tiene como finalidad determinar si GLOBAL habría incurrido en la infracción que se le imputa. Conforme a ello, antes de analizar el fondo de la controversia entre TELEFÓNICA y GLOBAL, es conveniente efectuar algunas precisiones sobre los criterios que empleará este CCO para valorar el material probatorio del procedimiento.

De forma preliminar, es importante indicar que, la prueba funciona como un método esencial para poder establecer la veracidad de ciertos hechos. En sentido amplio, *“probar es establecer la exactitud de una proposición cualquiera; en el sentido judicial, probar es someter al juez de un litigio los elementos de convicción adecuados para justificar la verdad de un hecho alegado por una parte y negado por la otra”*<sup>11</sup>.

Ahora bien, de acuerdo a las normas que rigen el proceso civil, aplicables supletoriamente al presente procedimiento en virtud de lo dispuesto en el Reglamento de Solución de Controversias<sup>12</sup>; entre los medios probatorios típicos se encuentra la declaración de parte<sup>13</sup>, referida a los hechos o información del que la presta o de su representado<sup>14</sup>. Las declaraciones de parte no sólo se manifiestan oralmente sino también a través de afirmaciones contenidas en las actuaciones judiciales o los escritos de las partes<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> Marcel Planiol y Georges Ripert: *Traité Pratique de Droit Civil français*. Librairie Générale de Droit & de Jurisprudence. Paris, 1931. T. VII, § 1407, p. 743.

<sup>12</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**

**“DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** Para todo lo no previsto expresamente por el presente reglamento se aplicará, de ser pertinente, la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil”.

<sup>13</sup> **Código Procesal Civil**

**“Artículo 192°.-** Son medios de prueba típicos:

1. La declaración de parte;
2. La declaración de testigos;
3. Los documentos;
4. La pericia; y
5. La inspección judicial”.

<sup>14</sup> **Código Procesal Civil**

**“Artículo 214°.-** La declaración de parte se refiere a hechos o información del que la presta o de su representado. La parte debe declarar personalmente.

Excepcionalmente, tratándose de persona natural, el Juez admitirá la declaración del apoderado si considera que no se pierde su finalidad”.

<sup>15</sup> **Código Procesal Civil**

**“Artículo 221°.-**

Las declaraciones de parte toman un valor probatorio particular en el ámbito procesal administrativo, toda vez que uno de los principios generales es el principio de presunción de veracidad, según el cual durante la tramitación del procedimiento se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman<sup>16</sup>. En la misma línea, se presume que toda la información incluida en los escritos y formularios ha sido verificada por quien hace uso de ella y que su contenido es veraz para fines del procedimiento administrativo, salvo prueba en contrario<sup>17</sup>.

Sin perjuicio de lo señalado, en el caso de procedimientos administrativos la Autoridad puede aportar y actuar los medios probatorios tendentes a verificar la verdad material de los hechos, en aplicación del Principio de Verdad Material<sup>18</sup>. Es así que, en los procedimientos administrativos sancionadores, como es el caso de la presente controversia, la carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio<sup>19</sup>, el cual impone a la Administración la obligación de verificar y probar los

---

*Las afirmaciones contenidas en actuaciones judiciales o escritos de las partes, se tienen como declaración de éstas, aunque el proceso sea declarado nulo, siempre que la razón del vicio no las afecte de manera directa”.*

<sup>16</sup> 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”.

<sup>17</sup> LPAG

**“Artículo 42.- Presunción de veracidad**

42.1 Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario.

42.2 En caso de las traducciones de parte, así como los informes o constancias profesionales o técnicas presentadas como sucedáneos de documentación oficial, dicha responsabilidad alcanza solidariamente a quien los presenta y a los que los hayan expedido”.

<sup>18</sup> 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:

(...)

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

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

<sup>19</sup> 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:

(...)

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias (...).”.

**“Artículo 162.- Carga de la prueba**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”.



hechos que se imputan o que han de servir de base a la resolución del procedimiento, así como la obligación de proceder a la realización de la actividad probatoria misma cuando lo requiera el procedimiento.

Es así que, en ejercicio de dichas facultades, la STCCO puede actuar todos los medios probatorios que revisten especial importancia para la resolución del caso, conforme se dispone en los artículos 15° y 72° del Reglamento de Solución de Controversias<sup>20</sup>.

De acuerdo a ello, observamos que de un lado tenemos el deber probatorio de TELEFÓNICA con respecto a los términos de su denuncia, mientras que por otro lado tenemos la facultad de producir pruebas de la Administración cuando exista un interés público.

Asimismo, es importante indicar que, al momento de evaluar si las afirmaciones expresadas por GLOBAL son legítimas o si estas podrían menoscabar el crédito logrado por la denunciante en el mercado, deberá tenerse en cuenta que la carga procesal de acreditar la veracidad, exactitud y pertinencia de dichas afirmaciones, corresponde a la persona que las difunde, esto es a la empresa denunciada<sup>21</sup>.

De otro lado, es importante señalar que la protección de la leal competencia en el mercado, constituye uno de los aspectos más importantes del orden público económico; y, en tal sentido, la STCCO ha procurado producir las pruebas necesarias para llegar a la verdad material. Por ello, conforme a la naturaleza de la conducta investigada se ha requerido información diversa a ambas partes respecto de la infracción imputada en el presente procedimiento.

Cabe indicar que, conforme ha sido señalado por el Tribunal de Solución de Controversias en anteriores pronunciamientos<sup>22</sup>, el juzgador debe valorar en forma conjunta todos los medios probatorios ofrecidos por las partes, pero sólo debe expresar en su resolución las valoraciones esenciales y determinantes de su decisión<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> **Reglamento de Solución de Controversias**

**“Artículo 15.- Funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados.** Son funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados:

(....)

g. Realizar indagaciones e investigaciones, en su calidad de órgano instructor en los procedimientos que involucren la comisión de una infracción, ya sea de oficio o por el mérito de una denuncia, utilizando para ello las facultades y competencias que tienen las instancias de resolución de conflictos del OSIPTEL”.

**“Artículo 72.- Facultad de la Secretaría Técnica de solicitar información.** Durante la etapa de investigación la Secretaría Técnica podrá solicitar 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”.

<sup>21</sup> Criterio recogido en la Resolución N° 035-96-TRI-SDC del 28 de agosto de 1996, en el procedimiento seguido por Medidores Inca S.A. contra Medidores Peruanos S.A., recaído bajo expediente N° 050-95-CPCD; y en la Resolución N° 0301-2007/TDC-INDECOPI del 07 de marzo de 2007, en el procedimiento seguido por el Banco del Trabajo S.A. contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., por la comisión de actos de competencia desleal, recaído bajo expediente N° 151-2004/CCD.

<sup>22</sup> Criterio recogido en las siguientes Resoluciones: i) N° 014-2011-CCO/OSIPTEL del 16 de agosto del 2011, en el procedimiento seguido entre Cable TV Maxuy S.A.C. contra Televisión del Valle S.A.C., recaído bajo expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC; ii) Resolución N° 015-2012-CCO/OSIPTEL del 16 de abril del 2012, en el procedimiento seguido entre Telefónica Multimedia S.A.C contra T.V.S. Satelital S.A.C., recaído bajo expediente N° 003-2011-CCO-ST/CD; y, iii) la Resolución N° 005-2005-TSC/OSIPTEL del 09 de marzo de 2005, en el procedimiento seguido entre Telefónica del Perú S.A.A. contra Nortek Communications S.A.C., recaído bajo expediente N° 001-2004-CCO-ST/IX.

<sup>23</sup> **Código Procesal Civil**

**“Artículo 197.- Valoración de la prueba**

En esta línea, en concordancia con el principio de unidad del material probatorio<sup>24</sup>, este CCO considera que los medios probatorios del expediente forman una unidad y como tal, deberán ser examinados y valorados en forma conjunta, confrontando uno a uno todos los diversos medios de prueba, puntualizando su concordancia o discordancia, para finalmente concluir sobre el convencimiento que a partir de ellas se forme. Es por ello que, en el presente caso, se valorarán todos los medios probatorios que obran en el expediente de manera conjunta a fin de que el pronunciamiento final respecto a la existencia de los hechos e infracción materia de la controversia, se emita sobre la base de la certeza o convicción que la evaluación de tales medios probatorios haya generado en este CCO.

## **VIII. ANÁLISIS DE LAS PRETENSIONES DE LA PRESENTE CONTROVERSIA**

De acuerdo a los antecedentes y medios probatorios que obran en el expediente, este CCO deberá determinar si GLOBAL habría incurrido en actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, supuesto tipificado en el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal.

### **8.1. Sobre la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración por parte de Global**

La Ley de Represión de Competencia Desleal tipifica dentro de los actos de competencia desleal vinculados con la reputación de otro agente económico a los actos de denigración. Así, conforme al artículo 11.1 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, los actos de denigración consisten en *“la realización de actos que tengan como efecto, real o potencial, directamente o por implicación, menoscabar la imagen, el crédito, la fama, el prestigio o la reputación empresarial o profesional de otro u otros agentes económicos”*.

#### ***“Artículo 11°.- Actos de denigración.-***

*11.1.- Consisten en la realización de actos que tengan como efecto, real o potencial, directamente o por implicación, menoscabar la imagen, el crédito, la fama, el prestigio o la reputación empresarial o profesional de otro u otros agentes económicos.*

*11.2.- Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, estos actos se reputan lícitos siempre que:*

- a) Constituyan información verdadera por su condición objetiva, verificable y ajustada a la realidad;*
- b) Constituyan información exacta por su condición clara y actual, presentándose de modo tal que se evite la ambigüedad o la imprecisión sobre la realidad que corresponde al agente económico aludido o a su oferta;*
- c) Se ejecuten con pertinencia en la forma por evitarse, entre otros, la ironía, la sátira, la burla o el sarcasmo injustificado en atención a las circunstancias; y,*
- d) Se ejecuten con pertinencia en el fondo por evitarse alusiones sobre la nacionalidad, las creencias, la intimidad o cualesquiera otras circunstancias estrictamente personales de los titulares o representantes de otra empresa, entre otras alusiones que no transmiten información que permita al*

---

*Todos los medios probatorios son valorados por el juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión”.*

<sup>24</sup> DEVIS ECHANDIA, Hernando. Teoría General de la Prueba Judicial. V.P. de Zavalía: Buenos Aires, 1981, pág. 117.

*consumidor evaluar al agente económico aludido o a su oferta sobre parámetros de eficiencia”.*

La denigración es una conducta que afecta al competidor, ya que está destinada a dañar la reputación ajena, difundiendo información que desmerece los bienes o alguna característica de la actividad de un tercero en el mercado, además, también afecta al consumidor o usuario, pues distorsiona su percepción sobre las ofertas en el mercado, por razones distintas a la eficiencia económica<sup>25</sup>.

En el mismo sentido, los Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Competencia Desleal en el Ámbito de Telecomunicaciones, aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 075-2002-CD/OSIPTEL<sup>26</sup> (en adelante, Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL), establecen lo siguiente respecto de los actos de competencia desleal en la modalidad de denigración: *“La denigración es una conducta que afecta directamente al competidor, ya que está destinada a dañar la reputación ajena, difundiendo información que desmerece los bienes o alguna característica de la actividad de un tercero en el mercado. Además, también afecta directamente al consumidor o usuario, en tanto le produce una impresión falsa”.*

Los citados Lineamientos señalan que al momento de analizar si una conducta determinada constituye un acto de denigración, se deberá evaluar: (i) la forma de difusión de la información, (ii) la identificación del afectado por las afirmaciones difundidas; y, (iii) el contenido de las afirmaciones.

En relación con la difusión de la información, en los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL se señala que la difusión de la información denigratoria no requiere ser pública para que se configure el ilícito, siendo suficiente que la misma llegue a un consumidor<sup>27</sup>. En ese sentido, la difusión de afirmaciones puede ser pública o privada, e inclusive es sancionable la amenaza de difusión, siempre que sea cierta e inminente<sup>28</sup>. En cuanto a la identificación del afectado, es necesario que las afirmaciones denigratorias se refieran a un agente determinado o determinable por los usuarios, para que su reputación pueda verse mellada por tales afirmaciones.

Sin perjuicio de lo expuesto, los actos de denigración se consideran lícitos siempre que transmitan de manera concurrente, información verdadera, exacta y pertinente

---

<sup>25</sup> *“Aun cuando la represión de la denigración como acto desleal puede considerarse pieza de un Derecho general de protección de la reputación de las personas, no puede desconocerse que el bien jurídico protegido inmediatamente por el Derecho contra la competencia desleal no es la reputación en sí misma considerada, sino la competencia económica. En este contexto, en efecto, la protección de la reputación se explica por cuanto tienen de necesario para asegurar un mercado altamente competitivo y transparente, en particular, para asegurar la racional formación de las preferencias y toma de decisiones de mercado por parte de los consumidores, así como el éxito basado en la eficiencia de sus propias prestaciones por parte de los agentes económicos que concurren en el mercado”.* MASSAGUER, José. Comentario a la Ley de Competencia Desleal. Madrid. Civitas Ediciones, 1999, p. 294.

<sup>26</sup> Publicados en el Diario Oficial El Peruano, el 20 de diciembre de 2002.

<sup>27</sup> En similar sentido, las instancias de solución de controversias del OSIPTEL a través de sus diversos pronunciamientos han adoptado el mencionado criterio. Al respecto revisar: i) Resolución N° 018-CCO-97 del 19 de mayo de 1997 confirmada por la Resolución N° 043-97-PD/OSIPTEL del 19 de diciembre de 1997, recaída bajo expediente 002-96; ii) Resolución N° 019-2005-CCO/OSIPTEL del 27 de diciembre de 2005, recaída bajo expediente N° 006-2005-ST/CD acumulado con el expediente N° 010-2005-ST/CD; y, iii) Resolución N° 013-2009-CCO/OSIPTEL del 22 de junio de 2009, recaída bajo expediente N° 003-2008-CCO-ST/CD.

<sup>28</sup> Ver numeral 6.3.1. de los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL.

en la forma como en el fondo, conforme a lo señalado en el artículo 11.2 de la Ley de Represión de Competencia Desleal.

En efecto, este dispositivo establece cuatro requisitos de licitud, que son los siguientes:

- (i) La información debe ser verdadera, por su condición de objetiva, comprobable y ajustada a la realidad;
- (ii) La información debe ser exacta, por su condición clara y actual, presentándose de modo tal que se evite la ambigüedad o la imprecisión sobre la realidad que corresponde al agente económico aludido o a su oferta;
- (iii) Se ejecute con pertinencia en la forma por evitarse, entre otros, la ironía, la sátira, la burla o el sarcasmo injustificado en atención a las circunstancias, y;
- (iv) Se ejecute con pertinencia en el fondo, por evitarse alusiones sobre la nacionalidad, las creencias, la intimidad o cualesquiera otras circunstancias estrictamente personales de los titulares o representantes de otra empresa, entre otras alusiones que no transmiten información que permita al consumidor evaluar al agente económico aludido o a su oferta sobre parámetros de eficiencia.

A partir de lo expuesto, se concluye que si en la información supuestamente denigratoria difundida por el denunciado concurren los requisitos de licitud previstos en la ley, dicha actuación será considerada lícita y por tanto no calificará como un acto de denigración.

Considerando lo antes señalado, a fin de determinar si en el presente caso se han producido actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, es necesario analizar si la imputada difundió afirmaciones referidas a la imagen, el crédito, la fama, prestigio o la reputación empresarial o profesional de TELEFÓNICA; si dichas afirmaciones son susceptibles de generar el descrédito de la denunciante en el mercado y, de ser el caso; si las referidas afirmaciones o elementos gráficos se encuentran amparadas por la denominada *exceptio veritatis*, es decir, que son exactas, verdaderas y pertinentes, por lo que la conducta presuntamente infractora no podrá ser sancionada.

Finalmente, en este punto, cabe señalar que para determinar la existencia de un acto de denigración como acto de competencia desleal, no se requerirá acreditar la conciencia o voluntad sobre su realización y 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, conforme a lo indicado en el artículo 7° de la Ley de Represión de Competencia Desleal<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Ley de Represión de Competencia Desleal

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

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

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

## **8.2. Aplicación al caso materia de análisis**

Conforme ha sido señalado en la descripción de la figura respecto a la controversia en cuestión, para analizar si una conducta determinada constituye un acto denigratorio, de acuerdo al artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, este CCO evaluará los siguientes aspectos:

- (i) Si se ha producido la difusión de la información o existe la amenaza de que se difunda;
- (ii) La identificación del afectado por las afirmaciones difundidas, y;
- (iii) El contenido de las afirmaciones difundidas

Ahora bien, en el presente caso TELEFÓNICA denunció a GLOBAL por la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, supuesto ejemplificado en el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal. En particular, de acuerdo a lo indicado por TELEFÓNICA en su denuncia, la imputada habría difundido el día 12 de marzo de 2014, un comunicado a los usuarios y/o abonados efectivos y potenciales de TELEFÓNICA, a través del cual pretendería menoscabar de forma ilegítima los esfuerzos realizados por dicha empresa para desarrollar y comercializar una tecnología de acceso a internet de banda ancha en Iquitos, expresando las siguientes afirmaciones:

- (i) Los anuncios de TELEFÓNICA sobre sus nuevas velocidades de internet no son ciertos, puesto que la red construida por dicha empresa no permitiría alcanzar dichas velocidades;
- (ii) TELEFÓNICA planea ofrecer sus servicios a más usuarios de lo que su red está en capacidad de soportar, y;
- (iii) TELEFÓNICA ha venido estafando a la población de Iquitos.

En este sentido, corresponde analizar cada una de las afirmaciones consideradas denigrantes por TELEFÓNICA, conforme a los criterios previamente expuestos.

### **8.2.1. La difusión de las afirmaciones materia de imputación**

Conforme a las normas citadas y a los criterios de interpretación a los cuales se ha hecho referencia, corresponde analizar si, de acuerdo a lo actuado en el presente procedimiento, se puede concluir que las afirmaciones materia de denuncia fueron efectivamente difundidas por la imputada.

De los términos de la denuncia presentada por TELEFÓNICA, se aprecia que dicha empresa atribuye a GLOBAL la difusión de un comunicado escrito el día 12 de marzo de 2014, dirigido a los usuarios y/o abonados efectivos y potenciales del servicio de acceso a internet de TELEFÓNICA.

TELEFÓNICA describe la conducta desleal denunciada señalando que GLOBAL pretendería menoscabar de forma ilegítima sus esfuerzos para desarrollar y comercializar una tecnología de acceso a internet de banda ancha en Iquitos, todo ello con el objeto de obstaculizar de forma desleal las acciones comerciales que

viene realizando en dicha ciudad, generando un ilícito desplazamiento hacia el servicio que brinda GLOBAL.

Conforme obra en el expediente<sup>30</sup>, este CCO observa el siguiente comunicado de fecha 12 de marzo de 2014, con la identificación clara de la empresa GLOBAL como remitente de la comunicación (la identificación de la empresa consta en el encabezado del comunicado y en el cuarto párrafo del texto), siendo el referido texto firmado por el gerente general de la empresa:



Iquitos 12 de marzo de 2014

### COMUNICADO

Estimados Clientes:

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarlos y a la vez informarles de la oferta de Internet que está lanzando alegremente TELEFONICA DEL PERU que dicho sea de paso es una estafa mas del que ya estamos acostumbrados.


En principio "No habrá Banda Ancha en la ciudad de Iquitos mientras la fibra óptica no llegue a Yurimaguas o Pucallpa", lo cual en este caso lo que telefónica está haciendo es llevar fibra óptica a nauta y de ahí colocar 14 repetidoras de enlaces inalámbricos para llegar a Yurimaguas que es exactamente de igual de lento que el satelital solo que su costo es menor, pero cual es limitación técnica, con este sistema solo puede transportar como máximo 8Gb de datos que equivalen a 8 mil abonados con la oferta que está lanzando telefónica, pero si averiguamos cuantos celulares Smartphone están pagando por internet y no tienen son como 5000 y hasta la fecha ya están inscritos otros 10,000 usuarios fijo para el internet, pero como sabemos telefónica pretende vender por lo menos 30,000 usuarios. Mi pregunta es ¿una plataforma de 8,000 usuarios va a soportar 30,000? Definitivamente NO es otra estafa más que nos hace telefónica.

Por eso señores clientes se le sugiere bastante cautela al momento de hacer su contrato, no vaya a pasar como lo sucedido con la empresa TELMEX que solo se navega rápido 6 meses y se satura de inmediato, eso ya todos lo sabemos.

Por esta razón nuestra empresa GLOBAL COMMUNICATION SRL con el afán de brindar un servicio eficiente y estable, brindando velocidades reales y reconociendo nuestras propias limitaciones, somos responsables en comunicar lo que viene aconteciendo, a fin de evitar que nuestros clientes sigan siendo engañados y burlados

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente su preferencia, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Ing. Ronald Flores Zegarra  
Gerente General  
Global Communication S.R.L.



Por su parte, este CCO aprecia que GLOBAL ha reconocido de forma expresa que habría sido quien difundió el comunicado materia de imputación, y por ende, que éste fue, en efecto, difundido, por lo que dicho hecho ha quedado acreditado. Cabe

<sup>30</sup> El comunicado de fecha 12 de marzo de 2014 fue presentado por TELEFÓNICA como medio probatorio de la denuncia interpuesta contra GLOBAL, el 15 de abril de 2014.

indicar que, en su escrito de absolución de denuncia, GLOBAL precisa que el mencionado comunicado *“habría sido remitido por única vez, en físico y por escrito a sus únicos 10 clientes del servicio de acceso a Internet”*.

Ahora bien, a fin de corroborar la información proporcionada por GLOBAL, la STCCO le solicitó a TELEFÓNICA a través del Oficio N° 195-STCCO/2014, que precise la relación de clientes de su empresa a los cuales se les habría remitido la carta materia de denuncia; asimismo se le consultó si tenía conocimiento acerca de otros medios que habría utilizado la denunciada para comunicarse con sus clientes.

En el mismo sentido, mediante Oficio N° 194-STCCO/2014, la STCCO le solicitó a GLOBAL que proporcione la relación de empresas, instituciones y/o personas naturales a los cuales remitió la comunicación materia de denuncia; asimismo, se le requirió informar si habría empleado otros medios para comunicar dicha información, para lo cual debía presentar la documentación respectiva que lo acredite.

En relación a la información solicitada por la STCCO, mediante escrito de fecha 10 de setiembre de 2014, TELEFÓNICA indicó que no contaba con una relación total de clientes a quienes se les haya remitido esta comunicación, siendo el caso que, la STCCO debía considerar que esta comunicación fue remitida al menos, a diez (10) clientes de GLOBAL, conforme reconoció la propia denunciada<sup>31</sup>.

Por su parte, mediante escrito de fecha 24 de setiembre de 2014, GLOBAL cumplió con proporcionar la relación de los clientes a los cuales les habría remitido el comunicado materia de denuncia, precisando que la comunicación en cuestión no había sido incluida en otros documentos distintos al presentado en el procedimiento, ni habría sido empleado en otros medios de comunicación.

No obstante, de la revisión de la relación de clientes correspondiente al mes de marzo de 2014 -a los cuales GLOBAL habría remitido la comunicación materia de denuncia-, este CCO advirtió que el número de clientes consignado en dicha lista correspondía a doce (12) y no a los diez (10) clientes que GLOBAL había informado en su escrito de absolución de denuncia.

En atención a esta discordancia en la información proporcionada, a través del Oficio N° 011-STCCO/2015 remitido el 21 de enero de 2015, la STCCO le requirió a GLOBAL que informe el número real de clientes a los cuales les dirigió la comunicación de fecha 12 de marzo de 2014, materia de investigación.

Es así que, con fecha 28 de enero de 2015, GLOBAL indicó a la STCCO que por un error involuntario habría remitido el listado de clientes correspondientes al mes de febrero y no al de marzo –mes en el cual se difundió el comunicado denigratorio- por lo que ratificó la información proporcionada en su escrito de absolución de

---

<sup>31</sup> Mediante escrito de fecha 10 de setiembre de 2014, TELEFÓNICA indicó a la STCCO que *“si bien (...) no contamos con una relación total de las empresas, instituciones y personas naturales a quienes también se les haya remitido esta carta y que sean clientes nuestro, ello no enerva el propio reconocimiento que ha realizado GLOBAL en su escrito de contestación, en el cual ha señalado que efectivamente remitió esta comunicación a diez (10) clientes que mantenía al momento de la difusión de la comunicación, lo que nos llevaría a concluir que cuando menos los destinatarios han sido estas personas y empresas, y que más de uno de estos sean clientes nuestros(...).”*(Subrayado agregado).

denuncia, proporcionando el listado de los diez (10) clientes correspondiente al mes de marzo de 2014, a los cuales les remitió la comunicación materia de denuncia.

En relación a ello, debe señalarse que, en aplicación del Principio de Presunción de Veracidad<sup>32</sup>, durante la tramitación del procedimiento, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman y, que toda la información incluida en los escritos y formularios han sido verificados por quien hace uso de ellos y que el contenido es veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario.

En conclusión, de los hechos expuestos y los medios probatorios que obran en el expediente, este CCO advierte que ambas partes coinciden en señalar que el día 12 de marzo de 2014, GLOBAL difundió la comunicación materia de análisis a diez (10) de sus clientes, por única vez y por escrito.

Asimismo, es preciso reiterar que, conforme a lo dispuesto en los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL, a efectos de comprobar la difusión de una afirmación denigratoria, basta que esta llegue a un solo consumidor.

En tal sentido, conforme a los criterios establecidos en los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL, descritos en el párrafo anterior, este CCO considera que ha quedado acreditada la difusión de la comunicación en cuestión, el día 12 de marzo de 2014 a los diez (10) clientes que GLOBAL mantenía a esa fecha.

## **8.2.2. La identificación del afectado por el acto materia de denuncia**

Una vez acreditada la difusión de la información materia de denuncia, corresponde identificar al presunto afectado con las afirmaciones denigratorias imputadas. Para ello, conforme a los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL, es necesario que aquellas se refieran a un agente determinado o determinable por los usuarios, para que su reputación pueda verse mellada por las afirmaciones.

Con el objeto de efectuar la identificación del afectado, es decir, determinar si el texto denunciado en el comunicado está referido a TELEFÓNICA, es preciso analizar de forma integral, cada uno de los elementos contenidos en dicho texto.

En sus argumentos, la denunciante manifiesta que el comunicado hace referencia explícita a la empresa TELEFÓNICA. Por su parte, GLOBAL indica que si bien el comunicado hace una referencia explícita a TELEFÓNICA, ello se debe a que desarrolla los aspectos técnicos de la oferta que dicha empresa viene proponiendo en los medios de comunicación, siendo que, se menciona el término “estafas”, debido a que en el mercado en cuestión ya se han presentado incumplimientos por

---

<sup>32</sup> 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”.



parte de la empresa TELMEX, cuando ésta brindaba el servicio de internet en la ciudad de Iquitos, viéndose obligada a retirarse del mercado al no poder mantener la velocidad ofrecida a sus usuarios.

Ahora bien, de la revisión del comunicado denunciado, se advierte que incluye el siguiente texto:

- *“Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarlos (sic) y a la vez informarles de la oferta de Internet que está lanzando alegremente **TELEFÓNICA DEL PERÚ** que dicho sea de paso es una estafa mas (sic) del (sic) que ya estamos acostumbrados”. Énfasis agregado. (Primer párrafo del texto)*
- *“No habrá Banda Ancha en la ciudad de Iquitos mientras la fibra óptica no llegue a Yurimaguas o Pucallpa”, lo cual en este caso lo que **telefónica** está haciendo es (...)”. Énfasis agregado. (Segundo párrafo del texto)*
- *“pero cual es limitación técnica, con este sistema solo puede transportar como máximo 8Gb de datos que equivalen a 8 mil abonados con la oferta que está lanzando **telefónica**, pero (...)”. Énfasis agregado. (Segundo párrafo del texto)*
- *“pero como sabemos **telefónica** pretende vender por lo menos 30,000 usuarios. Mi pregunta es ¿una plataforma de 8, 000 usuarios va a soportar 30, 000? Definitivamente **NO es otra estafa más que nos hace telefónica**. Énfasis agregado. (Segundo párrafo del texto)*

Por tanto, de los hechos expuestos y los medios probatorios que obran en el expediente, este CCO advierte que ambas partes coinciden en que señalar que el comunicado hace referencia explícita a la empresa TELEFÓNICA.

En efecto, de la evaluación efectuada por este CCO, queda acreditado que el texto del comunicado refiere de manera explícita y en reiteradas oportunidades a la empresa TELEFÓNICA y al servicio de acceso a internet que presta en la ciudad de Iquitos<sup>33</sup>, siendo que resulta incuestionable que los usuarios podrán determinar que se está haciendo referencia explícita al servicio de acceso a internet prestado a través de dicha empresa.

Finalmente, es preciso pronunciarse respecto al argumento de GLOBAL por el que señala que el texto del comunicado hace una referencia al servicio de acceso a internet de la empresa TELEFÓNICA, por cuanto realiza una comparación con el servicio de acceso a internet de la empresa TELMEX, esto es, que de acuerdo a la denunciada, el texto del comunicado (y la alusión al término estafa) se referiría a la oferta de esta última empresa y no a la de TELEFÓNICA.

Al respecto, de un análisis integral del referido texto, se desprende que el mensaje principal del comunicado es transmitir información sobre el servicio de internet de banda ancha de TELEFÓNICA en Iquitos. Así, si bien el tercer párrafo del comunicado señala que “no vaya a pasar como lo sucedido con la empresa TELMEX”, esta mención se hace con el objeto de reforzar la idea principal del mensaje (referido al servicio de internet de banda ancha de TELEFÓNICA) y rememorar a sus destinatarios la mala experiencia que tuvieron con TELMEX,

---

<sup>33</sup> El texto del comunicado menciona el nombre de la empresa TELEFÓNICA, hasta en cinco (05) oportunidades.

empresa que de acuerdo a la propia denunciada, había tenido que salir del mercado debido a que no podía atender todos los servicios solicitados en la ciudad de Iquitos.

Asimismo, cabe indicar que únicamente el tercer párrafo del comunicado hace referencia al servicio de acceso a internet brindado por la empresa TELMEX, siendo el caso que, dicha mención se realiza con el objeto de comparar las características del servicio que ofrecía esta empresa respecto de las que viene ofreciendo TELEFÓNICA para esta localidad.

### 8.2.3. Análisis del contenido del acto materia de denuncia

Una vez que se ha identificado al afectado por las presuntas afirmaciones denigratorias difundidas, conforme a los Lineamientos de Competencia Desleal del OSIPTEL, corresponde que se analice el contenido de las afirmaciones, a fin de determinar si califican como denigratorias.

Según los términos de su denuncia, TELEFÓNICA manifestó que GLOBAL habría difundido una comunicación escrita el día 12 de marzo del presente año a diez (10) de sus clientes, a través de la cual realizó las siguientes afirmaciones:

- *“ Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarlos y a la vez informarles de la oferta de Internet que está lanzando alegremente TELEFÓNICA DEL PERÚ que dicho sea de paso es una estafa mas (sic) del (sic) que ya estamos acostumbrados”.*
- *En principio, “No habrá Banda Ancha en la ciudad de Iquitos mientras la fibra óptica no lleve a Yurimaquas o Pucallpa”, lo cual en este caso lo que telefónica está haciendo es llevar fibra óptica a nauta y de ahí colocar 14 repetidoras de enlaces inalámbricos para llegar a Yurimaquas que es exactamente de igual de lento que el satelital solo que su costo es menor, pero cual es limitación técnica, con este sistema solo puede transportar como máximo 8Gb de datos que equivalen a 8 mil abonados con la oferta que está lanzando telefónica, pero si averiguamos cuantos celulares Smartphone están pagando por Internet y no tienen son como 5000 y hasta la fecha ya están inscritos otros 10, 000 usuarios fijo para el internet, pero como sabemos telefónica pretende vender por lo menos 30,000 usuarios. Mi pregunta es ¿una plataforma de 8, 000 usuarios va a soportar 30, 000? Definitivamente NO es otra estafa más que nos hace telefónica.*
- *Por eso señores clientes se le sugiere bastante cautela al momento de hacer su contrato, no vaya a pasar como lo sucedido con la empresa TELMEX que solo se navega (sic) rápido 6 meses y se satura de inmediato, eso ya todos lo sabemos.*
- *Por esta razón nuestra empresa GLOBAL COMMUNICATION S.R.L. con el afán de brindar un servicio eficiente y estable, brindando velocidades reales y conociendo nuestras propias limitaciones, somos responsables en comunicar lo que viene aconteciendo, a fin de evitar que nuestros clientes sigan siendo engañados y burlados”.*

Sobre el particular, este CCO aprecia que varias de las afirmaciones consignadas en el texto materia de denuncia, son capaces de menoscabar la imagen, el crédito, la fama, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA en el mercado, por cuanto informan lo siguiente: i) la oferta de acceso a internet de banda ancha que ofrece TELEFÓNICA en la ciudad de Iquitos sería una estafa; ii) no habría internet de banda ancha en la ciudad de Iquitos, ya que el servicio de acceso a internet que

ofrecería TELEFÓNICA en dicha localidad sería igual de lento que el internet satelital, solo que su costo sería menor; y, iii) la capacidad de red de TELEFÓNICA no permitiría ofrecer el servicio de acceso a internet a la cantidad de usuarios que la empresa tiene proyectado ofrecer en Iquitos.

En este punto, cabe precisar que en el mercado, la calidad de los productos o servicios de un determinado agente económico, es absolutamente relevante para la toma de decisiones de aquellos que demandan dichos productos o servicios, por lo que cualquier información que pueda afectar directamente la apreciación de los demás agentes respecto de dicha cualidad, constituye un factor que puede tornarse decisivo para la permanencia en el mercado de una determinada empresa. Sobre este particular, es preciso indicar que incluso la difusión de afirmaciones denigratorias podría ocasionar un desplazamiento de las preferencias del consumidor, restándole clientes efectivos o potenciales al agente económico perjudicado.

Al respecto, este CCO considera que la información proporcionada por GLOBAL puede afectar directamente la apreciación de los usuarios respecto de la calidad y características del servicio de acceso a internet de banda ancha, lo cual se vería reflejado en las decisiones que éstos adopten en el mercado. Así por ejemplo, TELEFÓNICA indica que, luego de la difusión del mencionado comunicado, los usuarios potenciales que habrían recibido la comunicación denigratoria difundida por GLOBAL, no habrían querido contratar su servicio de acceso internet de banda ancha, al tener una idea equivocada respecto de las características técnicas del servicio ofertado por dicha empresa.

Por tanto, queda acreditado que las afirmaciones difundidas por GLOBAL mediante la presentación del comunicado anteriormente indicado, efectuado a sus diez (10) clientes del servicio de acceso a internet en Iquitos, son capaces de menoscabar la imagen, el crédito la fama, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA en el mercado, por lo que corresponde analizar si dichas afirmaciones son verdaderas, exactas y pertinentes, conforme lo dispuesto en el artículo 11.2 de la Ley de Represión de Competencia Desleal.

#### **8.2.3.1 La veracidad, exactitud y pertinencia de las afirmaciones materia de imputación.**

Se considera que resulta válido que un agente en el mercado realice afirmaciones sobre el servicio que prestan sus competidores en el mercado. No obstante ello, al momento de difundir estas afirmaciones, debe tenerse el cuidado necesario para utilizar únicamente información verdadera, evitar el empleo de términos que pudieran generar en los destinatarios del mensaje una impresión distorsionada de la realidad que, eventualmente, pudieran afectar el prestigio de otras empresas que concurren en el mismo mercado.

Conforme lo expuesto previamente, las afirmaciones incluidas en el texto materia de análisis, son susceptibles de menoscabar la imagen, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA, al presentar a esta empresa como una que se encuentra acostumbrada a estafar a los usuarios de Iquitos. Ello en tanto

que el servicio ofrecido, no contaría con las características y condiciones técnicas anunciadas en el mercado, es decir, su servicio de acceso a internet no tendría la velocidad de banda ancha publicitada e incluso no estaría en condiciones de prestarlo efectivamente ya que en caso de hacerlo, la capacidad de la red de TELEFÓNICA sería rebasada.

Ahora bien, estas frases sólo se podrían reputar como lícitas si es que se encuentran dentro de los supuestos contenidos en el artículo 11.2 de la Ley de Represión de Competencia Desleal. En efecto, para la configuración de un acto de denigración se evaluará no solo si la información es capaz de denigrar, sino también si las afirmaciones difundidas por el infractor son veraces, exactas y pertinentes, tanto en el fondo como en la forma. En ese sentido, en el supuesto de que se verifique el cumplimiento de estos aspectos, se considerará que la práctica es lícita aun cuando afecte la reputación de otro concurrente en el mercado. No obstante, basta que se verifique que la afirmación no cumple con una de estas características para que se configure la infracción.

Conforme lo expuesto previamente, el primer requisito consiste en determinar si las afirmaciones son verdaderas, para lo cual deberá tenerse en cuenta si la información es objetiva, verificable y ajustada a la realidad.

Con relación a este primer requisito, GLOBAL indica en su escrito de descargos que la información difundida en el comunicado sería verdadera, toda vez que hace referencia a la infraestructura invertida por la empresa TELEFÓNICA en la ciudad de Iquitos, lo cual puede ser verificado en la página web de dicha empresa. En la misma línea, manifiesta que ha analizado que TELEFÓNICA sólo podría cumplir con ofrecer las velocidades ofertadas en el caso que contase con 8,000 abonados, siendo que, actualmente contaría con 30, 000 abonados en dicha localidad. Atendiendo a ello, y tomando en consideración lo ocurrido con la empresa TELMEX en Iquitos, la denunciante indica que la comunicación remitida tuvo por objeto que los diez (10) clientes de GLOBAL sean cautelosos al momento de contratar el servicio de acceso a internet.

En relación a dichos argumentos, TELEFÓNICA manifiesta que GLOBAL ha emitido información falsa en la medida que no será capaz de demostrar que no existe diferencia entre la velocidad anterior y la actual del internet que se ofrece en Iquitos, ni que la capacidad de TELEFÓNICA será rebasada.

Sobre el particular, dado que la denunciada no aportó medio probatorio alguno que acredite la veracidad de las afirmaciones difundidas, y a efectos de evaluar su objetividad, la STCCO le requirió a GLOBAL, a través del Oficio N° 194-STCCO/2014 del 05 de setiembre de 2014, que cumpla con brindar el sustento técnico necesario que acredite la veracidad y exactitud de las afirmaciones detalladas en la comunicación difundida el 12 de marzo de 2014, referidas, entre otros aspectos: i) a que las velocidades de internet ofrecidas por TELEFÓNICA no serían ciertas puesto que la red construida por dicha empresa no lo permitiría; ii) al dimensionamiento de la red de TELEFÓNICA y a la cantidad de abonados con los que cuenta dicho servicio y, iii) a que la capacidad de red sería rebasada por lo que TELEFÓNICA no cumpliría con llevar la velocidad de internet que

anuncia. Asimismo se le solicitó presentar los documentos que sirvan de sustento a dichas afirmaciones.

Mediante escrito de fecha 24 de setiembre de 2014, GLOBAL indicó que el sustento técnico para las afirmaciones expuestas en el comunicado sería el siguiente:

- Las velocidades ofrecidas por TELEFÓNICA no serían ciertas, en tanto garantizan sólo el 10% de dichas velocidades;
- Los equipos instalados por TELEFÓNICA son de la marca NEC cuyas características técnicas permiten una máxima capacidad de ancho de banda de 1.6 GHz, lo cual es igual a 1, 638, 400 Kbps. Asimismo, según los planes de velocidad promocionados, la capacidad máxima es de 16, 062 abonados o usuarios y, de acuerdo al último censo de Loreto hay 891, 732 pobladores de los cuales el 3,3 % de hogares loretanos acceden al servicio de internet, por lo cual aproximadamente 30, 000 pobladores son los que demandarían dicho servicio, siendo que, la red de TELEFÓNICA no tendría la capacidad suficiente para satisfacer dicha demanda.

Adicionalmente, GLOBAL presentó la copia de un anuncio (sin citar la fuente que lo sustenta) en el cual se indica que: *“TELEFÓNICA desembolsó unos 65 millones de dólares en el proyecto (entiéndase, Proyecto Red de Microondas a Iquitos) que incluye el tendido de la red de transporte y la instalación de unas 30 estaciones base en la ciudad de Iquitos. NEC fue el socio tecnológico elegido para llevar adelante este proyecto”*. Asimismo, adjuntó copia de las características técnicas de los supuestos equipos que TELEFÓNICA vendría empleando en dicho proyecto (PASOLINK NEO High Performance HP).

En principio, es preciso indicar que GLOBAL intenta darle un significado distinto al mensaje materia de análisis, por cuanto el objeto principal de dicho texto no es presentar información respecto de la infraestructura desplegada por TELEFÓNICA en el proyecto en cuestión, ni la inversión desplegada en Iquitos; sino por el contrario, calificar el servicio de acceso a internet de banda ancha que promociona TELEFÓNICA como uno igual de lento que el servicio de internet satelital, teniendo como diferencia que implicará un costo menor para el usuario. Además, GLOBAL presenta información respecto a la demanda proyectada de la empresa y características técnicas de los equipos que emplearía TELEFÓNICA, lo cual constituye información reservada de las empresas operadoras de telecomunicaciones, por lo que GLOBAL no estaría en capacidad de tener acceso a dicha información.

Sin perjuicio de lo previamente señalado, de la revisión de la documentación presentada por GLOBAL, se advierte que no ha podido sustentar sus afirmaciones respecto a la diferencia entre las velocidades de internet (anteriores y actuales), ni sobre la capacidad de red de TELEFÓNICA. Ciertamente, de la información presentada por la denunciada, se observa que el sustento de sus afirmaciones se circunscribe a indicar que la velocidad garantizada del servicio de acceso internet es del 10%, siendo el caso que ésta es una obligación que deben cumplir los proveedores de los servicios en

cuestión, conforme lo exige el marco legal vigente<sup>34</sup>. Finalmente, se aprecia que GLOBAL realiza cálculos sobre la base de las características de un equipo determinado (PASOLINK NEO High Performance HP), sin acreditar que éste viene siendo empleado por TELEFÓNICA o que en su defecto, no cumple con los parámetros de capacidad ofrecidos por dicha empresa<sup>35</sup>. Además, no resulta posible que GLOBAL tenga conocimiento del dimensionamiento de la red de TELEFÓNICA o de la capacidad proyectada que ésta tenga, ya que ello constituye información confidencial de la empresa, que GLOBAL no se encuentra en capacidad de conocer.

Por tanto, si bien se advierte que la información proporcionada no es verdadera (objetiva, verificable y ajustada a la realidad) y no resultaría necesario seguir analizando la concurrencia de los otros requisitos exigidos por la Ley de Represión de Competencia Desleal, dado que esta conducta es considerada como denigratoria; este CCO estima necesario pronunciarse respecto de los argumentos planteados por GLOBAL en relación a los otros dos requisitos de la excepción de veracidad.

Conforme se indicó, el segundo requisito consiste en determinar si la información es exacta, para lo cual deberá evaluarse si la información es clara y actual, y si es presentada de forma tal que no exista ambigüedad o imprecisión sobre la realidad que corresponde al agente económico aludido o a su oferta, por lo que es necesario que el mensaje que se transmita evite términos ambiguos que induzca a error a los destinatarios del mensaje.

En relación a este requisito, GLOBAL indica que la información referida a la infraestructura de TELEFÓNICA es exacta, ya que detalla los puntos de recorrido y los medios utilizados para prestar el servicio de acceso a internet, conforme consta en los artículos periodísticos presentados por TELEFÓNICA.

Al respecto, TELEFÓNICA manifiesta que la denunciada emite información incompleta y ambigua ya que menciona cuestiones técnicas que un consumidor promedio no está en condiciones de entender, confundiendo el internet de telefonía móvil con el fijo y realizando aseveraciones acerca de las velocidades

---

<sup>34</sup> Cabe indicar que la obligación de las empresas operadoras de informar a los usuarios y/o abonados respecto de la velocidad de transmisión del servicio de acceso internet (velocidad contratada y velocidad mínima garantizada) se encuentra consignada en los contratos de abonados y en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso) y modificatorias.

**TUO de las Condiciones de Uso**

**“Artículo 6°.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora**

(...)

*La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:*

(...)

- (i) *La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet”;*

<sup>35</sup> Incluso, en el eventual supuesto que esto fuera cierto, esto es, que el equipo mencionado fuera actualmente empleado por TELEFÓNICA, GLOBAL no podría estar en condiciones de acreditar que este equipo no hubiese sido ampliado en su capacidad de transmisión e interfaz por la propia empresa TELEFÓNICA, a efectos de mejorar o ampliar su rendimiento, todo lo cual haría que los cálculos inferidos por la denunciada fuesen inexactos.

y planes ofrecidos por TELEFÓNICA, sin mencionar fuente alguna que lo sustente.

Al respecto, es importante reiterar, conforme lo expuesto previamente, que la información presentada por GLOBAL no cuenta con sustento técnico que acredite su veracidad, ni tampoco su exactitud. Por el contrario, la información es imprecisa y presenta de manera confusa algunos datos imprecisos respecto a la infraestructura desplegada por TELEFÓNICA<sup>36</sup>, generando en los destinatarios del mensaje una impresión distorsionada de la realidad, que eventualmente puede afectar el prestigio de TELEFÓNICA.

Por tanto, se advierte que la información difundida por GLOBAL, tampoco cumple con el requisito de ser exacta.

Finalmente, el tercer requisito consiste en determinar si la afirmación, a pesar de ser verdadera y exacta, también es pertinente en forma y fondo.

En relación a la pertinencia en la forma, se considerará como tal, si la afirmación contenida en el mensaje evita, entre otros, la utilización de la ironía, la sátira, la burla o el sarcasmo injustificado en atención a las circunstancias. Respecto a la pertinencia en el fondo, debe evitarse alusiones sobre la nacionalidad, las creencias la intimidad o cualquier otra circunstancia estrictamente personal de los titulares o representantes del agente económico, y otras alusiones que no transmitan información que permita al consumidor evaluar al agente económico aludido o a su oferta sobre parámetros de eficiencia o calidad<sup>37</sup>.

Sobre el particular, GLOBAL argumenta que su intención al difundir el comunicado fue la de informar adecuadamente a sus clientes, brindándoles información relevante y necesaria para que actúen cautelosamente al momento de contratar el servicio de acceso a Internet, considerando el antecedente ocurrido con la empresa TELMEX.

Al respecto, TELEFÓNICA argumenta que GLOBAL califica innecesariamente y en reiteradas ocasiones a TELEFÓNICA como una empresa “acostumbrada a estafar” a los usuarios de Iquitos, con el único afán de desprestigiar a un rival.

Ahora bien, conforme lo indicado previamente, para determinar la existencia de un acto de denigración como acto de competencia desleal, no se requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización ni 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, conforme lo indicado en el artículo 7° de la Ley de Represión de Competencia Desleal.

---

<sup>36</sup> Se menciona por ejemplo, que TELEFÓNICA ha colocado 14 repetidores de enlaces inalámbricos para llegar a Yurimaguas.

<sup>37</sup> En la Resolución N° 013-2009-CCO/OSIPTEL del 22 de junio de 2009, recaída bajo el expediente N° 003-2008-CCO-ST/CD en la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Directv Perú S.R.L., el CCO señaló que, al momento de difundir afirmaciones, debe tenerse el cuidado necesario para utilizar únicamente información verdadera, evitar el empleo de términos que pudieran generar en los destinatarios del mensaje una impresión distorsionada de la realidad y que, eventualmente, pudieran afectar el prestigio de otras empresas que concurren en el mismo mercado.

Así de la revisión de la mencionada comunicación, se advierte que efectivamente, GLOBAL indica de forma expresa que TELEFÓNICA es una empresa acostumbrada a estafar a los usuarios. Ello se puede evidenciar en las siguientes afirmaciones:

- “(...) informarles de la oferta de Internet que **está lanzando alegremente TELEFÓNICA DEL PERÚ que dicho sea de paso es una estafa mas** (sic) del (sic) que ya estamos acostumbrados”.
- “(...) Mi pregunta es ¿una plataforma de 8, 000 usuarios va a soportar 30, 000? **Definitivamente NO es otra estafa más que nos hace telefónica**”.
- “(...) somos responsables en comunicar lo que viene aconteciendo, **a fin de evitar que nuestros clientes sigan siendo engañados y burlados**”.

Al respecto, este CCO considera que los usuarios de GLOBAL tienen derecho a contratar y a permanecer vinculados a esta empresa operadora en función al servicio que ésta les presta en el mercado, y no a ver afectada su decisión de consumo por afirmaciones que GLOBAL pueda hacer respecto de sus competidores.

En tal sentido, dado que la imputada no ha presentado medio probatorio alguno que acredite la veracidad, exactitud o pertinencia de las afirmaciones materia de análisis, se puede apreciar que difundió afirmaciones denigratorias, susceptibles de menoscabar la imagen, el prestigio y la reputación empresarial de TELEFÓNICA, al presentar a esta empresa como una acostumbrada a estafar a los usuarios.

Finalmente, un aspecto adicional que estima pertinente mencionar este CCO, es el argumento de GLOBAL referido a que habría contratado el servicio de acceso a internet con TELEFÓNICA, por lo cual no tendría relación de competencia con dicha empresa.

Sobre el particular, es preciso indicar que el modelo social en el ordenamiento vigente, redefinió el contenido de la cláusula general prohibitoria mediante la eliminación de la relación de competencia como requisito de afectación, así el artículo 6° de la Ley de Represión de Competencia Desleal reconoce que el acto de competencia desleal es aquel que implica un riesgo para el orden económico de mercado<sup>38</sup>.

De esta forma, la tutela de los actos de competencia desleal no se encuentra restringida a la sanción de aquellas conductas que causan un impacto negativo solo al competidor directo, sino que amplía su esfera de protección al mercado

---

<sup>38</sup> Ley de Represión de Competencia Desleal

**“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”.



como orden público económico y a los consumidores<sup>39</sup>. En otras palabras, el esquema de competencia desleal acogido por el ordenamiento nacional presenta una visión que trasciende a la protección del competidor y bajo la cual existen múltiples intereses afectados y requeridos de tutela ante la configuración de un ilícito en el mercado.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, este CCO estima necesario dejar en claro que la Ley de Represión de Competencia Desleal se aplica a actos cuyo efecto o finalidad de modo directo o indirecto, sea concurrir en el mercado, según lo prescrito por el artículo 2° de dicho dispositivo legal. En efecto, los actos de denigración a los que se refiere el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, están enmarcados dentro de un cuerpo legal cuya finalidad es proteger la competencia y el principio de buena fe empresarial que orienta los actos de los agentes económicos en el mercado.

Por tanto, la Ley de Represión de Competencia Desleal es aplicable a aquellos actos realizados por agentes económicos, sean estos personas naturales o jurídicas, siempre que dichos actos tengan naturaleza mercantil, esto es, tengan como finalidad competir en un determinado mercado, siendo aplicable para GLOBAL, al ser una persona jurídica que concurre en el mercado del servicio de acceso a internet en Iquitos y prestar dicho servicio a los usuarios en dicha localidad.

## **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y PERTINENCIA DE IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA**

En atención a los fundamentos expuestos en la presente resolución, se ha evidenciado que GLOBAL ha cometido actos de competencia desleal, en la modalidad de denigración, infracción prevista en el artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, al haber difundido un comunicado por el cual señaló que TELEFÓNICA no se encontraría en posibilidades de brindar el servicio de acceso a internet de banda ancha que viene anunciando en Iquitos y estaría estafando a los usuarios de dicha ciudad.

En este sentido, este CCO considera que corresponde acoger la propuesta de la STCCO en relación a imponer una sanción a GLOBAL, en la medida que dicha empresa habría incurrido en la infracción previamente expuesta.

En tal sentido, a continuación, se procederá a evaluar: i) la gravedad de la infracción y la graduación de la sanción, y; ii) las eventuales medidas correctivas que podrían ser adoptadas a fin de que la práctica no siga causando efectos en el mercado.

<sup>39</sup>

A propósito de este concepto, el profesor Fernández López señala lo siguiente: *"De tratarse como un ordenamiento para resolver los conflictos entre los competidores, [la protección de la leal competencia] pasa a convertirse en un instrumento de ordenación de las conductas en el mercado, teniendo en cuenta los intereses privados de los empresarios en conflicto, los colectivos de los consumidores y los del propio Estado al mantenimiento de un orden concurrencial no falseado"*. FERNÁNDEZ LÓPEZ, Juan Manuel. *"Nuestra incorporación a Europa, motor de la regulación de un nuevo orden concurrencial y de la revisión de las principales instituciones mercantiles."* En: *"España en la Europa comunitaria: balance de diez años"*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Aceres, 1995, Pág. 247.

### 9.1. Marco legal aplicable a las sanciones por actos de competencia desleal.

El artículo 26.1 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, establece que para la aplicación de sanciones a la leal competencia, se aplicarán los montos y criterios de graduación establecidos en la Ley de Represión de Competencia Desleal<sup>40</sup>.

Por su parte, el artículo 52.1 de la Ley de Represión de Competencia Desleal considera que la realización de actos de competencia desleal constituye una infracción a las disposiciones de la presente Ley y será sancionada bajo los siguientes parámetros: leve, grave y muy grave, sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes medidas correctivas<sup>41</sup>.

En relación a los criterios para determinar la gravedad de la infracción y graduar la sanción, **el artículo 53° de la Ley de Represión de Competencia Desleal establece que la autoridad podrá tomar en consideración diversos criterios - entre otros que se consideren adecuados adoptar dependiendo del caso en concreto-**, tales como: 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<sup>42</sup>.

<sup>40</sup> Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL

**“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 graduación de sanciones establecidos en dicha legislación”.

<sup>41</sup> Ley de Represión de Competencia Desleal

**“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:

a) Si la infracción fuera calificada como leve y no hubiera producido una afectación real en el mercado, con una amonestación;  
b) Si la infracción fuera calificada como leve, con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y que no supere 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;  
c) Si la infracción fuera calificada como grave, una multa de hasta doscientas cincuenta (250) UIT y que no supere el (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,  
d) Si la infracción fuera calificada como muy grave, una multa de hasta setecientas (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”.

<sup>42</sup> Ley de Represión de Competencia Desleal

**“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:

a) El beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción;  
b) La probabilidad de detección de la infracción;  
c) La modalidad y el alcance del acto de competencia desleal;  
d) La dimensión del mercado afectado;  
e) La cuota de mercado del infractor  
f) 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 y usuarios;  
g) La duración en el tiempo del acto de competencia desleal; y,  
h) La reincidencia o la reiteración en la comisión de un acto de competencia desleal.

Asimismo, cabe indicar que este CCO analizará la multa a ser impuesta a GLOBAL conforme al principio de razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impongan sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>43</sup>. Con relación a este principio, de conformidad con lo establecido en el artículo 230º de la LPAG<sup>44</sup>, la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir con las normas infringidas, **lo cual presupone una función disuasiva de la sanción**, la misma que **debe lograr desincentivar la realización de infracción por parte de los agentes económicos en general**.

## 9.2. Graduación de la sanción por la comisión del acto de competencia desleal en la modalidad de violación de normas

Para lograr el desincentivo que se persigue con la imposición de sanciones, este CCO considera necesario que las sanciones impuestas por la comisión de una infracción sean iguales o mayores que el **beneficio ilícito esperado** al realizar dicha infracción; es decir, el beneficio adicional que esperaría obtener la empresa infractora producto de la conducta ilegal.

El beneficio ilícito puede ser definido como aquellos ingresos<sup>45</sup> percibidos por el agente infractor que no hubieran sido percibidos si es que no se producía una contravención al ordenamiento.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> 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:

(...)

**1.4 Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido”.

<sup>44</sup> LPAG

**“Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor”.

<sup>45</sup> Ingresos netos, es decir, ingresos que quedan luego de descontar los costos.

<sup>46</sup> A manera de ejemplo, se puede revisar la Resolución N° 0371-2011/SC1-INDECOP de fecha 10 de febrero de 2011 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

El cálculo del beneficio ilícito, normalmente suele ser la base para determinar la imposición de la sanción en los procesos relacionados a infracciones a la normativa de libre y leal competencia, ello a fin de que la multa desincentive la realización o repetición de la conducta infractora. Sin embargo, en algunos casos<sup>47</sup>, el beneficio ilícito no resulta ser un factor de suficiente importancia que logre desincentivar la comisión de una infracción, en comparación al daño producido por ésta.

Ahora bien, en el caso particular de las conductas de denigración, la afectación o el daño que se produce sobre la empresa perjudicada con la conducta desleal, puede ser el criterio determinante para disuadir la comisión de la infracción a la leal competencia, en comparación con el beneficio ilícito que obtiene la empresa infractora. Es así que, por ejemplo, en el caso en concreto, la difusión del comunicado emitido por GLOBAL podría hacer que muchos (o pocos) clientes reales terminen sus relaciones contractuales con TELEFÓNICA, y/o que muchos clientes potenciales no contraten los servicios de esta última. Sin embargo, ello no necesariamente generaría que todos estos clientes reales y potenciales de TELEFÓNICA pasen a ser clientes de GLOBAL, sino que podrían pasar a ser clientes de alguna otra empresa que ofrezca el mismo servicio.

Ello demuestra que, el daño causado por la conducta desleal podría ser mayor que el beneficio ilícito que obtiene la empresa infractora; por lo que, en este supuesto, se encuentra justificado utilizar el daño causado como base para el cálculo de la multa, en lugar del beneficio ilícito.

Luego de efectuado dicho análisis, debe tenerse en cuenta la **probabilidad de detección** de la infracción; ello con la finalidad de incluir en la sanción la expectativa que tiene un infractor de ser descubierto en la comisión de una falta. Mientras más baja sea la probabilidad de detección, mayores serán los incentivos para que se realice la conducta anticompetitiva. Por lo tanto la multa debe ser inversamente proporcional a la probabilidad de detección.

En efecto, a fin de desincentivar la conducta infractora en todas las ocasiones, mientras más baja sea la probabilidad de detección de la conducta, la multa debe incrementarse en mayor medida, esto es, se debe imponer una multa mayor al beneficio ilícito para compensar la dificultad de detección.

Así, en principio la sanción debe basarse en dos factores: (i) el beneficio ilícito o el daño y (ii) la probabilidad de detección. De una combinación de estos dos factores se obtendrá el monto base de la multa, de la siguiente forma:

$$Multa\ Base = \frac{Beneficio\ ilícito\ o\ Daño}{Probabilidad\ de\ detección}$$

---

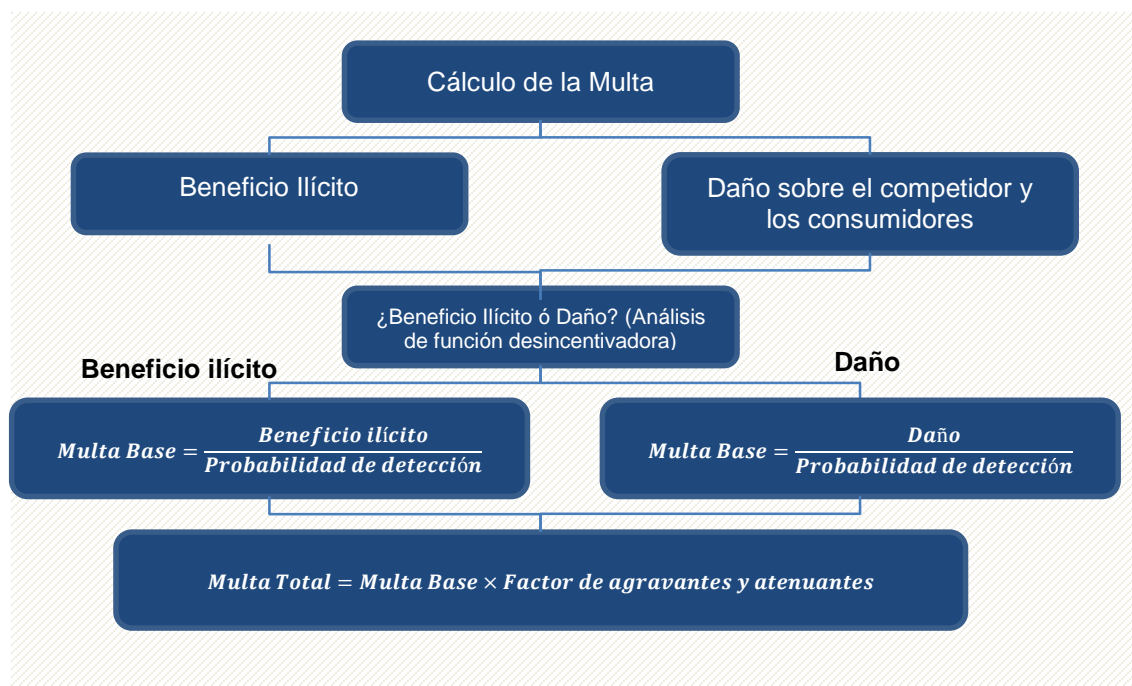
<sup>47</sup> Tal como ha sido señalado por el Indecopi. Ver: Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE "Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi". Gerencia de Estudios Económicos. En: <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/docstrabajo/DocTrabN01-2012V13.pdf>

De otro lado, conforme fue previamente expuesto, el artículo 53° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, contempla, a su vez, algunos elementos que -aunque por su naturaleza influyen en el beneficio ilícito obtenido y/o en la probabilidad de detección-, pueden ser tomados en cuenta como agravantes y/o atenuantes para estimar el monto de la multa final, dependiendo de lo observado en cada caso. Estos criterios son: la modalidad y el alcance del acto de competencia desleal, la dimensión del mercado afectado, el efecto del acto de competencia desleal sobre otros agentes que participan del proceso competitivo y sobre los consumidores o usuarios, y la reincidencia o la reiteración en la comisión de la conducta. La evaluación de estos factores permitirá establecer un factor que permite reducir o incrementar la multa base según se considera que existan hechos que constituyan atenuantes o agravantes, respectivamente.

De esta manera, se obtendrá una multa a imponer y se determinará la gravedad de la conducta. Esto a su vez permitirá establecer la multa final, la cual podría ser el monto calculado o el tope establecido por la Ley de Represión de Competencia Desleal, según los ingresos obtenidos por la empresa infractora en el periodo inmediato anterior al año en el que se impone la sanción.

La metodología de análisis detallada, se encuentra descrita en el siguiente gráfico:

**Esquema del cálculo de la multa**



Cabe destacar que para este caso en particular, el análisis se hará básicamente respecto a lo ocurrido en el distrito de Iquitos, ya que de acuerdo a lo observado en el expediente, la conducta denigratoria se habría producido únicamente en esta localidad, y dada la dimensión de las acciones realizadas, este CCO considera que los efectos que habrían causado no pudieron extenderse fuera de dicha localidad.

Asimismo, se consideró analizar lo que ocurría en el mercado seis meses antes y seis meses después de la conducta sancionada -la conducta infractora se llevó a cabo en el mes de marzo de 2014; teniendo en cuenta la reducida cantidad de clientes de GLOBAL que habría recibido el comunicado y que los efectos no pudieron extenderse por un período de tiempo mayor. Así, el periodo de análisis se encuentra comprendido entre los meses de setiembre de 2013 a setiembre de 2014.

Finalmente, este CCO evaluará lo ocurrido para el segmento comercial (empresarial) del servicio de acceso a internet en el distrito de Iquitos, ya que los clientes de GLOBAL que habrían recibido el comunicado denigratorio, pertenecerían a dicho segmento.

### **9.2.1. Beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción**

Como primer aspecto, debe evaluarse si GLOBAL ha obtenido algún beneficio ilícito producto de la infracción. En ese sentido, como primer indicador del beneficio posiblemente obtenido por GLOBAL debe observarse si esta empresa ganó, o retuvo, clientes producto de la denigración a TELEFÓNICA.

El siguiente gráfico muestra la evolución mensual del número de clientes del segmento comercial de GLOBAL en el distrito de Iquitos en el periodo de análisis. En dicho gráfico se observa que GLOBAL **[CONFIDENCIAL]**.

**Gráfico N° 1: Evolución mensual del número de clientes del servicio de acceso a internet de GLOBAL en el distrito de Iquitos, segmento comercial**



En ese sentido, resulta evidente que GLOBAL no se habría beneficiado de su conducta denigratoria contra TELEFÓNICA. Incluso, queda acreditada la ausencia de beneficios para GLOBAL debido a que **[CONFIDENCIAL]**.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> **[CONFIDENCIAL]**

Por lo tanto, si GLOBAL no incrementó su número de clientes producto de la conducta sancionada, no podría haber obtenido ingresos adicionales, y no habría obtenido beneficios ilícitos.

### **9.2.2. Daño causado por la comisión de la infracción**

Si bien la conducta de GLOBAL no le habría generado beneficios ilícitos, tal como ya se ha señalado, sí podría haber generado daños a TELEFÓNICA. Ello debido a que, producto de las afirmaciones realizadas por GLOBAL contra TELEFÓNICA, esta última pudo haber perdido clientes reales y potenciales, los cuales posiblemente pasaron a ser clientes de otras empresas operadoras distintas a GLOBAL.

En ese sentido, resulta necesario analizar en primer lugar qué sucedió con el número de clientes de TELEFÓNICA. Como se puede ver en el siguiente gráfico, **[CONFIDENCIAL]**. Así, no parece que la conducta de denigración realizada por GLOBAL, en el mes de marzo de 2014, haya tenido efecto alguno sobre TELEFÓNICA, ya que incluso luego de ocurrida la conducta, esta última empresa mostró un crecimiento sumamente elevado.

**Gráfico N° 2: Evolución mensual del número de clientes del servicio de acceso a internet de TELEFÓNICA en el distrito de Iquitos, segmento comercial**



Luego, **[CONFIDENCIAL]**.

**Gráfico N° 3: Evolución mensual de altas del servicio de acceso a internet de TELEFÓNICA en el distrito de Iquitos, segmento comercial**



De otro lado, si se observa el número de bajas en el segmento comercial de acceso a internet de TELEFÓNICA en el distrito de Iquitos, **[CONFIDENCIAL]**. Esto podría hacer pensar que se trata de un efecto de la conducta; sin embargo, como se puede ver en el gráfico, **[CONFIDENCIAL]**. Así, esta evolución del número de bajas parece ser más un efecto cíclico que un efecto de la conducta.

**Gráfico N° 4: Evolución mensual de bajas del servicio de acceso a internet de TELEFÓNICA en el distrito de Iquitos, segmento comercial**



En ese sentido, no se logra observar que la conducta de GLOBAL haya tenido un efecto negativo, o que haya causado un daño, sobre TELEFÓNICA. Esto finalmente



se evidencia al ver los ingresos obtenidos por dicha empresa en el distrito de Iquitos. Como se puede advertir en el siguiente gráfico, **[CONFIDENCIAL]**.

**Gráfico N° 5: Evolución mensual de los ingresos por acceso a internet de TELEFÓNICA en el distrito de Iquitos**



De esta manera, no se ha encontrado evidencia de que la conducta de GLOBAL haya afectado a TELEFÓNICA, ya que no se ha visto que haya reducido su número de clientes, ni sus ingresos en el mercado donde se presentó la conducta. Por lo tanto, no hay evidencia de daños reales a TELEFÓNICA.

Considerando que uno de los elementos de la multa base es la probabilidad de detección, la cual la incrementa,:  $Multa\ Base = \frac{Beneficio\ ilícito\ o\ Daño}{Probabilidad\ de\ detección}$ ; al no observarse beneficio ilícito o daño alguno, no corresponde a este CCO pronunciarse respecto de dicha probabilidad o sobre los posibles factores agravantes o atenuantes.

Finalmente, debe señalarse que si bien no se han observado efectos reales sobre el mercado (ya sea un beneficio ilícito para GLOBAL o un daño para TELEFÓNICA), de lo expuesto en la presente resolución se ha concluido que GLOBAL cometió actos de denigración contra TELEFÓNICA, observándose que los efectos de dicha conducta fueron al potenciales, tal como ha venido argumentando la propia TELEFÓNICA<sup>49</sup>.

### **9.2.3. Determinación de la sanción a imponer**

<sup>49</sup> En su escrito de fecha 02 de febrero de 2015, la empresa TELEFÓNICA indica que: “a partir de esta comunicación se creó un riesgo potencial de que los clientes que hayan recibido la misma, se eviten contratar con nuestra representada debido a que han sido llevados a error por las afirmaciones de Global”. Asimismo, en la referida comunicación la empresa indicó lo siguiente: “(...) consideramos la mejor prueba de que Global ha generado un daño potencial a Telefónica es la misma comunicación que ellos han emitido, ya que la misma, como hemos demostrado, contiene información falsa, inexacta e impertinente, tal y como lo hemos expuesto en nuestra escrito de denuncia”.

Conforme al artículo 53° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, los criterios tienen por finalidad brindar elementos de juicio para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas. Así, aplicando los criterios de gradación respecto a la infracción del artículo 11° de la Ley de Represión de Competencia Desleal, se constata que no se han acreditado beneficios ilícitos a favor de GLOBAL, ni de daños reales sobre TELEFÓNICA, producto de la infracción.

Asimismo, se debe tener en cuenta, el principio de razonabilidad, según el cual, las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impongan sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En atención a los hechos acreditados, a la **ausencia de una afectación real en el mercado** (ya sea un beneficio ilícito para GLOBAL o un daño para TELEFÓNICA), conforme a lo dispuesto por los criterios establecidos en la Ley de Represión de Competencia Desleal y al principio de razonabilidad; este CCO concluye que corresponde sancionar a GLOBAL con una **amonestación** por la comisión de una infracción leve, conforme al inciso a) del artículo 52.1 de la citada ley.

### **9.3. Sobre las medidas correctivas a adoptar en el presente procedimiento**

#### **9.3.1. Medida de cese de conducta**

En su denuncia, TELEFÓNICA solicitó al CCO que se ordene a GLOBAL el cese inmediato de la práctica ilegal que viene cometiendo en perjuicio de dicha empresa.

Al respecto, el artículo 23.1 de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL<sup>50</sup> señala que este organismo podrá dictar medidas correctivas para corregir una conducta infractora. Por su parte, el inciso a) del artículo 55.1 de la Ley de Represión de Competencia Desleal<sup>51</sup>, establece que la autoridad puede ordenar la cesación del acto, con la finalidad de restablecer la leal competencia en el mercado.

En tal sentido, teniendo en cuenta que la finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos derivados de las conductas ilícitas materia de un

---

<sup>50</sup> **Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades de OSIPTEL**

**“Artículo 23.- Medidas específicas**

23.1 OSIPTEL, mediante resolución de sus instancias competentes, podrá aplicar medidas cautelares y correctivas para evitar que un daño se torne irreparable, para asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones o para corregir una conducta infractora. Las medidas correctivas incluyen la posibilidad de que los funcionarios de OSIPTEL accedan directamente a las instalaciones o equipos de las entidades supervisadas para realizar todas las acciones conducentes a hacer efectivas las disposiciones que este organismo hubiera dictado y que la entidad supervisada se hubiese resistido a cumplir reiteradamente. (...)”

<sup>51</sup> **Ley de Represión de Competencia Desleal**

**“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;

(...)”

pronunciamiento, este CCO considera que corresponde adoptar las medidas necesarias a fin de evitar que se continúen produciendo actos de competencia desleal como el que es materia de denuncia.

Por tanto, este CCO ordena el cese definitivo de la difusión de cualquier afirmación que, en el contexto descrito y los parámetros establecidos en la presente resolución, sea susceptible de desacreditar a TELEFÓNICA en cuanto a la capacidad y calidad de su servicio de acceso a internet de banda ancha en la ciudad de Iquitos, así como respecto a la información que dicha empresa proporciona a sus usuarios al momento de contratar su servicio de acceso a internet.

Esta medida deberá ser cumplida por GLOBAL desde el día siguiente de notificada la presente resolución; caso contrario, el incumplimiento de esta orden será considerado como infracción muy grave y será susceptible de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo establecido por el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL<sup>52</sup>.

### 9.3.2. Pedido de rectificación del comunicado denigratorio

En su escrito de denuncia, TELEFÓNICA solicitó al CCO que se ordene a GLOBAL, lo siguiente: i) la comunicación de una rectificación utilizando para ello los medios que empleó para cometer el acto denigratorio en contra de TELEFÓNICA, y, ii) realizar una publicación rectificatoria en un diario de mayor circulación de las mismas áreas geográficas a las que ha cursado la comunicación materia de denuncia.

Conforme fue previamente expuesto, el artículo 23.1 de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL, señala que este organismo podrá dictar medidas correctivas para corregir una conducta infractora, entre las que se encuentran aquellas contempladas en el artículo 55.1 de la Ley de Represión de Competencia Desleal<sup>53</sup>.

En atención a ello, los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL se encuentran facultados a aplicar las medidas correctivas en las materias que son de su competencia, entre ellas, las infracciones a las normas sobre libre y leal competencia<sup>54</sup>, a fin de poder

---

<sup>52</sup> **Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**

**“Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas**

*El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTEL constituye infracción muy grave, salvo que en la misma se establezca una calificación menor. Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo sancionador”.*

<sup>53</sup> **Ley de Represión de Competencia Desleal**

**“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:*

*(...)*

*b) la remoción de los efectos producidos por el acto, mediante la realización de actividades, inclusive bajo condiciones determinadas;*

*(...)*

*e) La rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas (...).”*

<sup>54</sup> **Decreto Supremo 013-93-TCC. Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones:**

revertir los efectos derivados de las conductas ilícitas detectadas en los procedimientos sometidos bajo su cargo.

Ahora bien, la finalidad de las medidas correctivas, son por un lado, evitar que la infracción se siga cometiendo y, por otro, reponer la situación al estado anterior a la comisión de la infracción, razón por la cual si bien pueden ser calificadas como un acto administrativo de gravamen, no tiene una finalidad represiva<sup>55</sup>.

Así, conforme lo señala el artículo 55° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal<sup>56</sup>, una medida correctiva es ordenada con la finalidad de restablecer la leal competencia en el mercado. De este modo, se busca corregir aquellas distorsiones producidas en el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.

Ahora, si bien la Ley de Represión de la Competencia Desleal, no establece parámetros para evaluar la pertinencia de ordenar tal medidas, este CCO considera que al encontrarnos ante un acto de gravamen, corresponde tener en consideración el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora de la administración, consagrado en el artículo 230 de la LPAG, por lo que la medida correctiva a imponerse deberá ser razonable.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, corresponde a este CCO, evaluar los dos pedidos rectificatorios solicitados por TELEFÓNICA en su escrito de denuncia.

En primer término, este CCO se pronunciará respecto al pedido rectificatorio solicitado por TELEFÓNICA, consistente en que se ordene a la empresa infractora la emisión de una comunicación rectificatoria, empleando los mismos medios utilizados para cometer el acto denigratorio.

Al respecto, resulta pertinente indicar que, si bien TELEFÓNICA ha planteado dicho pedido bajo la forma de la emisión de un aviso rectificatorio; de los términos en los que ha sido planteado, se observa que la solicitud en cuestión se encuentra referida a remover los efectos producidos por el acto ilícito cometido por GLOBAL y reponer la situación al estado anterior a la comisión de la infracción.

---

*"Artículo 69.- Se encuentran prohibidas las prácticas empresariales restrictivas de la leal competencia, entendiéndose por tales los acuerdos, actuaciones paralelas o prácticas concertadas entre empresas que produzcan o puedan producir el efecto de restringir, impedir o falsear la competencia. Estas prácticas dan lugar a la adopción de medidas correctivas por parte del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, de cumplimiento obligatorio por las empresas infractoras".*

*"Artículo 77°.- El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, es un organismo público dependiente directamente del Presidente de la República, con autonomía administrativa, económica, financiera, cuyas funciones fundamentales son las siguientes: (...) 9. Adoptar las medidas correctivas sobre las materias que son de su competencia o que le han sido delegadas". (énfasis agregado).*

<sup>55</sup> El artículo 232.1 de la LPAG contempla la aplicación de medidas correctivas en lo que respecta a la determinación de la responsabilidad, señalando lo siguiente: "Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con la exigencia de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado anterior, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, los que serán determinados en el proceso judicial correspondiente".

<sup>56</sup> **Ley de Represión de Competencia Desleal**

**"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: (...) "

Por tanto, pese a la forma en que TELEFÓNICA ha planteado su solicitud, corresponde a este CCO encausar el pedido formulado<sup>57</sup>, como una medida correctiva de remoción de efectos producidos por el acto ilícito, conforme lo dispuesto por el inciso b) del artículo 55.1 de la Ley de Represión de Competencia Desleal<sup>58</sup>.

Como se ha expresado en párrafos anteriores, las medidas correctivas pretenden que las situaciones de ilegalidad que generaron un efecto pernicioso en el mercado sean revertidas de forma tal que se retorne a la situación fáctica anterior a la comisión de la ilegalidad. En este sentido, se observa que a través de las medidas correctivas, se consigue cerrar el círculo de la protección del interés público, al lograr que se reviertan las consecuencias directas de la comisión de dichas conductas.

Dentro de ese orden de ideas, corresponde indicar que la imposición de la presente medida correctiva, debe emitirse cumpliendo parámetros de razonabilidad pues, de lo contrario, se desnaturalizaría su finalidad. Por tanto, la medida correctiva a ordenar por este CCO, requiere que guarde relación con el efecto ocasionado por la comisión de una infracción, a efectos de tutelar el interés público y colocar al bien jurídico afectado en la misma situación en la que se encontraba con anterioridad de la comisión de la infracción.

En ese sentido, a fin de lograr tutelar la leal competencia en el mercado y revertir las consecuencias directas de la infracción cometida al estado anterior en que se cometió, este CCO considera que corresponde ordenar a GLOBAL la emisión de un nuevo comunicado, el cual deberá ser remitido a los diez (10) clientes a los cuales se les proporcionó la comunicación denigratoria de fecha 12 de marzo de 2014<sup>59</sup>, con la finalidad de hacerles llegar el mensaje que la información previamente difundida era falsa, inexacta e impertinente en fondo y forma.

Con tal propósito, GLOBAL deberá remitir el siguiente comunicado con el arte y formato que se señala a continuación:

---

<sup>57</sup> LPAG

**“Artículo 75.- Deberes de las autoridades en los procedimientos**

*Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:*

*3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos”.*

<sup>58</sup> **Ley de Represión de Competencia Desleal**

**“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:*

*(...)*

*b) La remoción de efectos producidos por el acto, mediante la realización de actividades, inclusive bajo condiciones determinadas; (...).”*

<sup>59</sup> Para ello, GLOBAL deberá proporcionar dicho comunicado a los diez (10) clientes que recibieron la comunicación denigratoria de fecha 12 de marzo de 2014, que se encuentran consignados en la relación de clientes del mes de marzo de 2014, que fuere proporcionada por GLOBAL a través de su escrito de fecha 28 de enero de 2015.

## COMUNICADO

En cumplimiento de la Resolución del Cuerpo Colegiado N° 004-2015-CCO/OSIPTEL de fecha 13 de febrero de 2015, la empresa GLOBAL COMMUNICATION S.R.L. informa lo siguiente:

Con fecha 12 de marzo de 2014, se remitió un comunicado a los clientes de GLOBAL COMMUNICATION S.R.L. en el cual se realizaron las siguientes afirmaciones respecto del servicio de acceso a internet de banda ancha que ofrece la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en la ciudad de Iquitos: i) que su oferta del servicio de acceso a internet de banda ancha en la ciudad de Iquitos sería una estafa; ii) que no habría internet de banda ancha en dicha ciudad, ya que el servicio de acceso a internet que ofrecería TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. sería igual de lento que el internet satelital, solo que su costo sería menor; y, iii) que la capacidad de red de TELEFÓNICA no permitiría ofrecer el servicio de acceso a internet a la cantidad de usuarios que la empresa tiene proyecto ofrecer en Iquitos.

Al respecto, resulta pertinente aclarar que GLOBAL COMMUNICATION S.R.L. no cuenta con información ni medio probatorio alguno que acredite la veracidad, exactitud o pertinencia de las afirmaciones difundidas con fecha 12 de marzo de 2014, transcritas en el párrafo precedente, por lo que corresponde efectuar una rectificación de la información proporcionada respecto al servicio de acceso a internet de banda ancha ofrecido por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. en la ciudad de Iquitos, señalando que la información que fuere proporcionada por mi representada es falsa e inexacta respecto a las características y condiciones técnicas de la oferta de dicha empresa en el mercado.

Firma del gerente general o representante con poderes suficientes para tal efecto.

Esta medida correctiva deberá ser cumplida por GLOBAL en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles, contados a partir de la fecha de que la presente resolución quede consentida, o en su caso, sea confirmada por el Tribunal de Solución de controversias; caso contrario, el incumplimiento de esta orden será considerado como infracción muy grave y será susceptible de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo establecido por el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL<sup>60</sup>.

<sup>60</sup> **Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**

**“Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas**

*El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTEL constituye infracción muy grave, salvo que en la misma se establezca una calificación menor. Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo sancionador”.*

Asimismo, GLOBAL deberá acreditar el efectivo cumplimiento de esta medida correctiva ante la STCCO, para lo cual deberá presentar las constancias o cargos de recepción de los diez (10) clientes referidos en la “lista de clientes” correspondiente al mes de marzo de 2014, que fuere presentada en la etapa de instrucción del presente procedimiento.

Ahora bien, una vez resuelto el primer extremo del pedido rectificatorio solicitado por TELEFÓNICA, corresponde que este CCO se pronuncie respecto al segundo pedido solicitado, consistente en que se ordene a GLOBAL publicar un aviso rectificatorio en un diario de mayor circulación de QUITOS.

Al respecto, cabe indicar que, el literal e) del artículo 55 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, establece como una medida correctiva que podrá dictar la autoridad de competencia, la rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas. Por tanto, se advierte que la rectificación constituye una medida dirigida a corregir los efectos de la comisión de una conducta desleal en el mercado.

Ahora bien, de la revisión de los alcances del segundo pedido rectificatorio solicitado por TELEFÓNICA, se advierte que éste tiene una naturaleza similar a los avisos rectificatorios ordenados por el INDECOPI en materia de actividad publicitaria, por lo que este CCO considera adecuado evaluar el presente pedido, tomando como referencia los parámetros establecidos por el INDECOPI para este tipo de casos.

En principio, de acuerdo a lo indicado por la doctrina autorizada, por la trascendencia de sus repercusiones, dicha acción no sólo exige una contundente demostración de la falsedad o incorrección de las indicaciones, alegaciones o manifestaciones del caso<sup>61</sup>, sino la concurrencia de ciertos supuestos especialmente rigurosos. Es así que, los avisos rectificatorios en publicidad, deben reservarse para los casos en que, por el contenido de los mensajes y por la duración e intensidad con que circularon, se hayan inculcado a los consumidores un convencimiento erróneo acerca de la naturaleza, características, condiciones, utilidad, de determinadas actividades o prestaciones, o bien se haya provocado entre los consumidores un descrédito de la persona, actividades, que no sólo no vayan a desaparecer con la cesación del acto desleal, sino que vayan a seguir influyendo efectiva y decisivamente en las preferencias y decisiones de los consumidores<sup>62</sup>.

En esta misma línea, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI (hoy, Sala Especializada en Defensa de la Competencia), a través de la Resolución N° 052-96-TRI-SDC de fecha 18 de setiembre de 1996, señaló para el caso de los avisos rectificatorios en materia publicitaria que éstos constituían una forma de corregir el efecto residual que la información engañosa pueda haber dejado en la mente de los consumidores, por lo que, para ordenar la publicación de un aviso

---

<sup>61</sup> MASSAGUER, José. Comentarios a la Ley de la Competencia Desleal”. Editorial Civitas. Págs 527-553.

<sup>62</sup> “Asimismo es debida una comprobación de la gravedad de tales efectos hecha a partir de los intereses involucrados, especialmente atenta a los riesgos que para los intereses de los consumidores pudieran comportar los efectos residuales del acto de competencia desleal (...). Se requiere por otra parte, que se proporcione en el sentido de que la rectificación sea el único remedio posible o el remedio menos gravoso disponible para deshacer la situación creada por el acto desleal. Al respecto revisar, MASSAGUER, José. Comentarios a la Ley de la Competencia Desleal”. Editorial Civitas. Págs 527-553.

de este tipo, se debía evaluar su idoneidad para corregir la distorsión creada en el mercado, pero además, la posibilidad de que el aviso rectificatorio cree una distorsión mayor a aquella que pretende corregir<sup>63</sup>.

Estos criterios resultan de especial importancia a efectos de evaluar el segundo pedido rectificatorio solicitado por TELEFÓNICA, referido a la publicación de un aviso rectificatorio en un diario de mayor circulación del distrito de Iquitos, en tanto este CCO deberá tener en consideración, conforme a lo expresado en el precedente de observancia obligatoria, que un aviso rectificatorio tiene por finalidad revertir los efectos generados en el mercado por la difusión de afirmaciones en aquellas circunstancias en que los efectos del mensaje desleal perduran en el tiempo, pese al cese de la conducta infractora.

En función a ello, a fin de ordenar la publicación de un aviso rectificatorio este CCO deberá evaluar los siguientes elementos: i) su idoneidad para corregir la distorsión creada en el mercado, en atención al efecto residual de la publicidad en los consumidores; y, ii) el impacto del aviso rectificatorio en el mercado, considerando la posibilidad de daño y el efecto que pueda generar, dado que en estos casos, eventualmente, se podría generar una distorsión mayor que aquella que se pretende corregir.

Por tanto, en relación al segundo pedido consistente en la publicación de un aviso rectificatorio en un diario de mayor circulación de la ciudad de Iquitos, este CCO considera necesario efectuar las siguientes consideraciones.

En principio, conviene señalar que, no obstante este CCO ha calificado la comunicación difundida el 12 de marzo de 2014 como infractora al presentar información falsa, inexacta e impertinente en fondo y forma; se ha acreditado que los efectos de dicho acto sobre los consumidores del servicio de acceso a internet en el distrito de Iquitos no han sido significativos o perdurables, así como tampoco se ha acreditado la posibilidad que el aviso rectificatorio genere un impacto positivo en dicho mercado, por lo que al no apreciarse efecto residual alguno derivado de la difusión de las afirmaciones denigratorias, no se observa que éste sea idóneo para rectificar la conducta infractora en el mercado.

Al respecto, cabe precisar que los efectos residuales de un anuncio publicitario que buscan corregirse, se manifiestan a través de la subsistencia de la confianza de los consumidores en aquella información falsa transmitida, confianza que se traduciría en la adquisición o contratación de los productos o servicios anunciados, generándose un beneficio económico en provecho del infractor<sup>64</sup>. En tal sentido, este CCO considera que los efectos residuales en el mercado, pueden evidenciarse al momento en que los consumidores van a continuar contratando un servicio, incluso

---

<sup>63</sup> El precedente de observancia obligatoria aprobado en la citada Resolución señala que: *“Al momento de ordenar la publicación de un anuncio rectificatorio debe evaluarse, además del potencial efecto residual que la campaña haya podido dejar en la mente de los consumidores, los eventuales efectos nocivos que el propio aviso rectificatorio generará en el mercado, de acuerdo con el mismo criterio de apreciación superficial establecido en el segundo párrafo del artículo 2° del Decreto Legislativo N° 691 (...) teniendo en cuenta adicionalmente, que el consumidor recibirá el mensaje del aviso rectificatorio no como una opinión interesada de parte sino como la de una autoridad independiente y competente como es INDECOPI.*

<sup>64</sup> Criterio adoptado en la Resolución N° 1075-2008/TDC-INDECOPI de fecha 05 de junio de 2008.



cuando el referido comunicado hubiera sido retirado, puesto que el efecto residual hace que permanezcan las afirmaciones vertidas en la mente del consumidor.

En el presente caso, el CCO no advierte el carácter residual, significativo y perdurable del comunicado infractor, por cuanto el mercado objeto de análisis se encuentra constituido por una zona geográfica reducida del territorio nacional (ciudad de Iquitos) y la comunicación habría sido difundida por única vez a un número reducido de usuarios del servicio de acceso a Internet en dicha localidad, por lo que se evidencia que su alcance ha sido muy limitado.

En tal sentido, este CCO no ha comprobado la existencia de medios probatorios idóneos en donde se constate que dicho comunicado ha generado, a la fecha o en el momento de su difusión, un efecto residual perjudicial en el mercado.

De otro lado, si bien al no haberse constatado el carácter residual de la información contenida en el acto infractor y en la medida que un aviso rectificatorio requiere acreditar la concurrencia de los dos elementos previamente mencionados, carecería de objeto pronunciarse respecto al impacto de la rectificación en el mercado.

Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que el aviso rectificatorio en un medio de comunicación masivo, es una medida extraordinaria que tiene por objeto corregir la distorsión que se ha generado en el mercado como consecuencia de las afirmaciones engañosas o denigratorias, por lo que, sobre la base de reconocer que es excepcional, su aplicación debe ser restringida en tanto se haya acreditado la existencia de un efecto residual.

Es así que, incluso adoptar una medida de esta naturaleza, resultaría desproporcionada en relación al impacto que la conducta habría tenido en el mercado en cuestión, pudiendo incluso generar una distorsión mayor a la que eventualmente pudo generar, toda vez que el efecto de dicha conducta fue al menos, potencial.

Por tanto, corresponde que este CCO deniegue el segundo pedido rectificatorio solicitado por la empresa TELEFÓNICA, en atención a los argumentos previamente expuestos.

## **X. PUBLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN**

TELEFÓNICA solicita que se ordene la publicación de la resolución sancionatoria, a costo de GLOBAL, de conformidad con lo establecido por el artículo 33° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades de OSIPTEL<sup>65</sup>.

Al respecto, debe señalarse que el citado artículo sólo dispone la publicación de las resoluciones que impongan sanciones por infracciones graves y muy graves; por lo

---

<sup>65</sup> **Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL**

**“Artículo 33.- Publicación.**

*Las resoluciones que impongan sanciones por la comisión de infracciones graves o muy graves serán publicadas en el Diario Oficial El Peruano, cuando hayan quedado firmes, o se haya causado estado en el procedimiento administrativo”.*

que tratándose de una infracción leve la calificada en el presente procedimiento, no corresponde disponer la publicación de la resolución.

De conformidad con el Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 136-2011-CD/OSIPTEL.

#### **RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Declarar **FUNDADA EN PARTE** la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. mediante escritos de fechas 02 y 04 de febrero de 2015; y consecuentemente otorgar el tratamiento de **CONFIDENCIAL** en atención a su contenido, a la información descrita en los numerales (iii), (iv), (v) y (vi), referidos en la parte considerativa de la presente Resolución, por los fundamentos previamente expuestos.

**Artículo Segundo.-** Declarar de oficio, como **CONFIDENCIAL**, en atención a su contenido, la información descrita en los numerales (viii), (ix), (x), (xi) y (xii), de la parte considerativa de la presente Resolución, presentada por la empresa Global Communication S.R.L., a través del escrito de fecha 28 de enero de 2015, por los fundamentos previamente expuestos.

**Artículo Tercero.-** Dar el tratamiento de **PÚBLICA** a la información señalada en los numerales (i), (ii), (vii), conforme lo expuesto en la sección considerativa de la presente Resolución.

**Artículo Cuarto.-** Declarar **FUNDADA** en parte la denuncia presentada por Telefónica del Perú S.A.A. contra Global Communication S.R.L. por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, supuesto ejemplificado en el artículo 11° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, en el extremo referido a la difusión de un comunicado denigratorio el día 12 de marzo de 2014, dirigido a los clientes de Global Communication S.R.L.; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo Quinto.- SANCIONAR** a Global Communication S.R.L. con una amonestación por la comisión de una infracción leve, de conformidad con lo dispuesto por el inciso a) del artículo 52.1 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, por actos de competencia desleal en la modalidad de denigración y el Principio de Razonabilidad contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

**Artículo Sexto.-** Declarar **FUNDADO** el pedido de cese de la conducta infractora a la leal competencia formulado por Telefónica del Perú S.A.A.; y consecuentemente, disponer que Global Communication S.R.L., cese la difusión de cualquier afirmación que, en el contexto descrito y los parámetros establecidos en la presente resolución, sea susceptible de desacreditar a Telefónica del Perú S.A.A., en cuanto a la capacidad y calidad de su servicio de acceso a internet de banda ancha en Iquitos, así como respecto de la información que dicha empresa proporciona a sus usuarios al momento de contratar su servicio; conforme a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

Esta medida deberá ser cumplida por GLOBAL en el día siguiente de notificada la presente resolución; caso contrario, el incumplimiento de esta orden será considerado como infracción muy grave y será susceptible de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo establecido por el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL

**Artículo Séptimo.-** Declarar **FUNDADO** en parte, el pedido rectificatorio formulado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A.; y consecuentemente, ordenar a Global Communication S.R.L. la emisión de un comunicado rectificatorio, en la fecha y con las características señaladas en la parte considerativa de la presente resolución.

Esta medida deberá ser cumplida por GLOBAL en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles, contados a partir de la fecha de que la presente resolución quede consentida, o en su caso, sea confirmada por el Tribunal de Solución de controversias; caso contrario, el incumplimiento de esta orden será considerado como infracción muy grave y será susceptible de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo establecido por el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Asimismo, GLOBAL deberá acreditar el efectivo cumplimiento de esta medida correctiva ante la STCCO, para lo cual deberá presentar las constancias o cargos de recepción de los diez (10) clientes referidos en la “lista de clientes” correspondiente al mes de marzo de 2014, que fuere presentada en la etapa de instrucción del presente procedimiento.

**Artículo Octavo.-** Declarar **INFUNDADO** el pedido de Telefónica del Perú S.A.A. para que se ordene la publicación de la resolución sancionatoria; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

## **COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

Con la intervención de los señores miembros del Cuerpo Colegiado José Luis Luna Campodónico, Fiorella Molinelli Aristondo y Mayen Ugarte Vásquez-Solís.