

CONTRIBUCIÓN DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL) DE PERÚ PARA EL SIMPOSIO MUNDIAL PARA ORGANISMOS REGULADORES (GSR-26)

Fundamentos de Gobernanza Regulatoria para Mercados Digitales Dinámicos: Experiencia y Enfoque del OSIPTEL

Pregunta 1: Kit de herramientas base para la gobernanza digital

El OSIPTEL considera que el kit de herramientas esenciales para la gobernanza digital debe incluir los siguientes elementos:

- a) **Optimización regulatoria:** OSIPTEL ha implementado un enfoque de evaluación ex post de la normativa que ha permitido reducir en un 49% el stock normativo entre 2021-2024. Esto implica focalizar las obligaciones en las necesidades reales del mercado, eliminando presiones innecesarias a la industria y promoviendo la predictibilidad.
- b) **Planificación regulatoria basada en evidencia:** El OSIPTEL publica anualmente su Agenda Regulatoria como instrumento de planificación estratégica que identifica prioridades normativas sustentadas en análisis de impacto regulatorio, evaluación ex ante y ex post, consulta pública y gestión de riesgos. Este enfoque se complementa con mecanismos de consultas tempranas que permiten recoger aportes preliminares de los actores del sector antes del diseño de propuestas normativas. En conjunto, estas prácticas facilitan anticipar intervenciones, fortalecer la predictibilidad del marco regulatorio y asegurar que las obligaciones sean proporcionales a los problemas identificados, consolidando una gobernanza digital basada en evidencia.
- c) **Sandboxes regulatorios:** Este año se aprobará el marco que permita desarrollar sandboxes promovidos por el OSIPTEL, fomentando la innovación en un entorno controlado.
- d) **Fiscalización preventiva:** Desde 2021, incorporamos la fiscalización preventiva como herramienta colaborativa. Su participación creció del 8.5% al 33.1% del total de fiscalizaciones (2022-2025). El 67% de las fiscalizaciones preventivas finalizadas derivaron en alertas preventivas, permitiendo a las empresas corregir debilidades antes de que se conviertan en incumplimientos.
- e) **Priorización de la fiscalización (enforcement) responsiva sobre la sancionadora:** Las medidas correctivas pasaron de representar el 9.9% en 2021 al 52.1% del total de procedimientos administrativos iniciados en 2025. Este mecanismo prioriza el cambio de conducta sobre la sanción.
- f) **Empoderamiento del usuario mediante la provisión de información comparativa como incentivo:** El OSIPTEL ha implementado diversas herramientas de transparencia que incentivan la competencia. Entre ellas destacan el Ranking Distrital de Calidad Móvil, reportes comparativos de sanciones y desempeño, y aplicativos como Checa tu Internet Móvil, Checa tu Señal, Checa tu Caso, Checa tus Líneas, PUNKU y el SIRT. Estas plataformas brindan información sobre calidad, cobertura, reclamos, titularidad y seguridad.
- g) **Supervisión basada en riesgos:** Actualmente desarrollamos un piloto de fiscalización basada en riesgos para el proceso de contratación de líneas móviles, con un equipo multigerencial que desarrolla la metodología y realiza pruebas con operadoras.

Pregunta 2: métricas y estándares de evidencia

Para hacer medibles los fundamentos de gobernanza, el OSIPTTEL ha desarrollado las siguientes métricas y mecanismos de observabilidad:

a) Algunos índices y objetivos establecidos por el OSIPTTEL:

- ✓ Índice de intensidad competitiva para cada mercado
- ✓ Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones
- ✓ Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención
- ✓ Índice de reputación del OSIPTTEL
- ✓ Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio
- ✓ Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras

- b) **Portales de resultados:** El OSIPTTEL monitorea y publica métricas sobre calidad de internet, cobertura, conectividad, infraestructura y tarifas, a través de dashboards y aplicativos como “Checa tu Internet Móvil”, “Checa tu Señal”, PUNKU y otros, promoviendo transparencia, empoderamiento del usuario e incentivos para la mejora continua del servicio.
- c) **Centro de Monitoreo de red:** OSIPTTEL Monitorea más de 30,000 estaciones base a nivel nacional, con conexión remota a los sistemas de gestión de alarmas de las operadoras para el pronto restablecimiento de servicios.
- d) **Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial:** Sistema integral que monitorea fiscalizaciones, multas firmes y procesos judiciales.
- e) **Métricas de calidad de atención y satisfacción:** Publicación semestral del Ranking de la Calidad de Atención al Usuario, que evalúa el desempeño de las operadoras a través de seis dimensiones: accesibilidad, digitalización, capacidad de respuesta, empatía, efectividad y oportunidad, y veracidad.

Pregunta 3: Vía de supervisión y aplicación gradual y predecible

El OSIPTTEL ha diseñado una ruta escalonada de intervención regulatoria:

- a) **Nivel 1 - Orientación y prevención:** Fiscalizaciones preventivas y alertas tempranas que permiten corrección voluntaria sin consecuencias sancionadoras.
- b) **Nivel 2 - Medidas correctivas:** Procesos administrativos no punitivos que exigen acciones concretas de remediación sin imposición de multas.
- c) **Nivel 3 - Sanciones administrativas:** Corresponde a los procedimientos sancionadores aplicados ante incumplimientos graves o reiterados, con multas proporcionales. Este nivel se articula con la Agenda Regulatoria pública, que permite anticipar intervenciones y brinda previsibilidad a los agentes para ajustar sus estrategias de cumplimiento.

Enfoque transversal: cooperación internacional

El OSIPTTEL considera fundamental la cooperación internacional para reducir la fragmentación regulatoria en ecosistemas digitales transfronterizos. Nuestra experiencia indica que los mecanismos más efectivos incluyen:

- a) **Métricas compartidas:** Armonización de indicadores de calidad de servicio y conectividad significativa para comparabilidad regional.
- b) **Reconocimiento mutuo:** Acuerdos que faciliten el cumplimiento transfronterizo de obligaciones regulatorias.
- c) **Cooperación multisectorial:** Coordinación con otros reguladores sectoriales (protección al consumidor, competencia, privacidad) para abordar desafíos convergentes de manera coherente.