



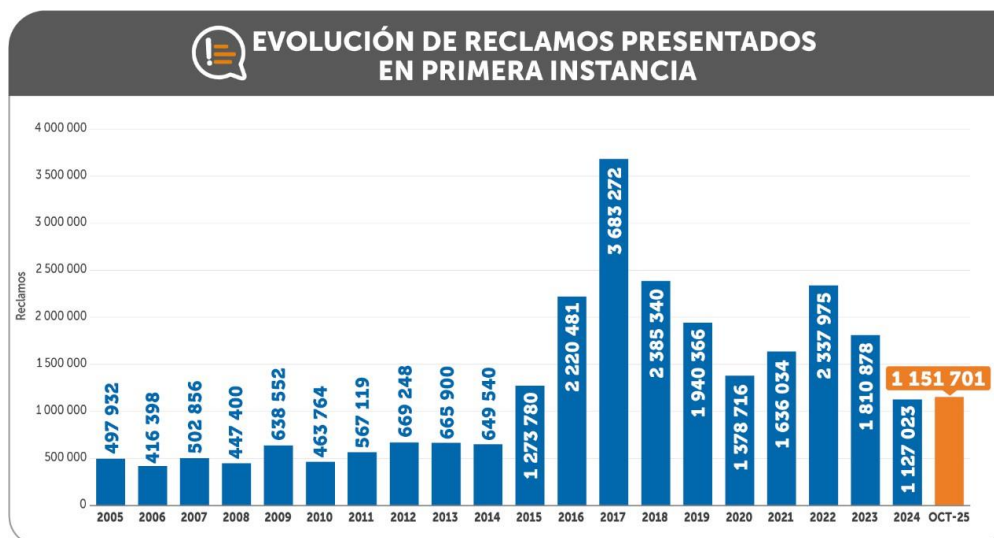
## OSIPTEL fiscalización y modelo sancionatorio, el equilibrio entre cumplimiento, calidad y seguridad nacional, balance 2025

La regulación sectorial tiene como finalidad garantizar que millones de ciudadanos reciban servicios de calidad, que se respeten sus derechos como usuarios, que exista información transparente y que se fomenten las condiciones de competencia efectiva.

El OSIPTEL reafirma su pleno compromiso con la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, mandato que constituye uno de los ejes centrales de su actuación institucional.

En ese marco, el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora no constituye un fin en sí mismo, sino corregir conductas persistentes que puedan afectar el bienestar de los usuarios o el adecuado funcionamiento del mercado, como consecuencia de fallas, errores, descuidos, retrasos, etc. en la prestación de los servicios cometidos y de plena responsabilidad de las empresas debido a problemas en la operación y mantenimiento de sus redes y sus sistemas comerciales, y eventualmente, a causas de fuerza mayor. Todos estos hallazgos son tenidos en cuenta y valorados en los respectivos procesos administrativos en el marco del debido proceso, pero que en muchos casos lamentablemente persisten, a pesar de haber agotado infructuosamente, en la mayoría de los casos, las opciones de remediación sugeridas

El modelo de regulación de OSIPTEL que privilegia la competencia, el cuidado del capital reputacional de las empresas, la atención de los reclamos de los usuarios y el monitoreo y vigilancia de la calidad, continuidad y cobertura de los servicios por el OSIPTEL, ha permitido que las empresas mejoren la calidad de los servicios, expresado en la reducción del 70.27% del número de reclamos, que, de 3.4 millones en 2017, bajó a 1.1 millones el año 2025 (ver gráfico adjunto), y naturalmente, disminuir las situaciones que podrían culminar con sanciones económicas.



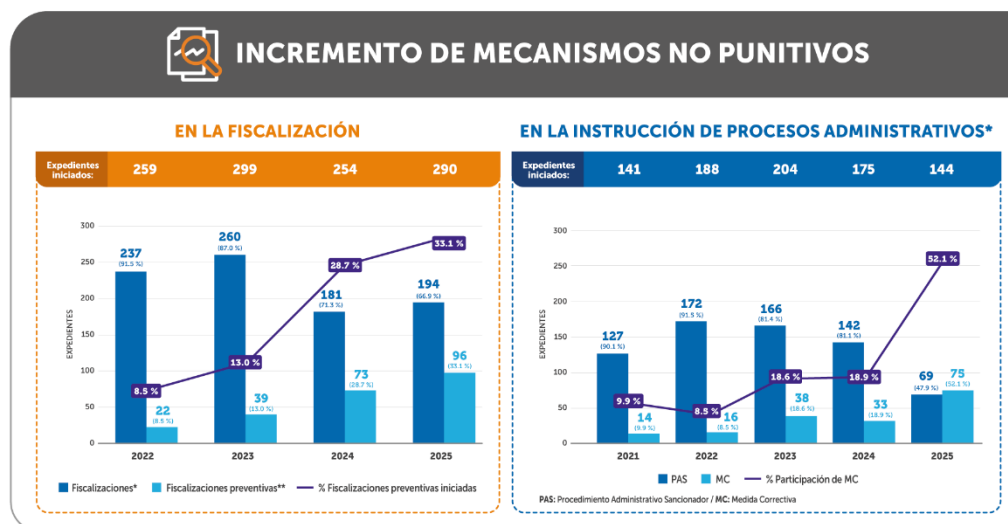
Fuente: OSIPTEL

Es así que en los últimos años, el OSIPTEL ha venido fortaleciendo un enfoque regulatorio que prioriza la prevención y la corrección de conductas antes que la imposición de sanciones como primera respuesta. Entre las principales herramientas implementadas destacan:

- Optimización y reducción de la carga regulatoria ante el incremento de la competencia.
- Incremento de las fiscalizaciones preventivas orientadas a detectar riesgos y promover la corrección temprana.
- Incremento de las medidas correctivas destinadas a revertir efectos y restablecer el cumplimiento normativo.

Este cambio no es meramente declarativo. La información institucional muestra un incremento sostenido en el uso de mecanismos no punitivos tanto en la etapa de fiscalización como en la instrucción de procedimientos administrativos, evidenciando que el Organismo viene priorizando soluciones orientadas al cumplimiento efectivo antes que al inicio de procedimientos sancionadores.

El gráfico muestra un aumento en el uso de mecanismos no punitivos en la etapa de fiscalización, expresado en el aumento del porcentaje de fiscalizaciones preventivas, no orientadas a la sanción sino a la corrección de los problemas encontrados. Se ve que las fiscalizaciones preventivas iniciadas respecto del total de fiscalizaciones iniciadas, paso de 8.5% en 2022 a 33.1% el año pasado. Es el mismo caso en la instrucción de procesos administrativos, para el año 2025 el porcentaje de medidas correctivas iniciadas, en las cuales se da una oportunidad adicional a las empresas de corregir las conductas encontradas con cargo a verificación posterior, respecto del total de expedientes iniciados, las medidas correctivas fueron 52.1% del total, muy superior al 8.5% obtenido en el 2022.



Elaboración propia.  
**Fuente:** Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial del OSIPTEL  
 (\*) Incluyen expedientes sancionadores (PAS) y de imposición de medida correctiva (MC)

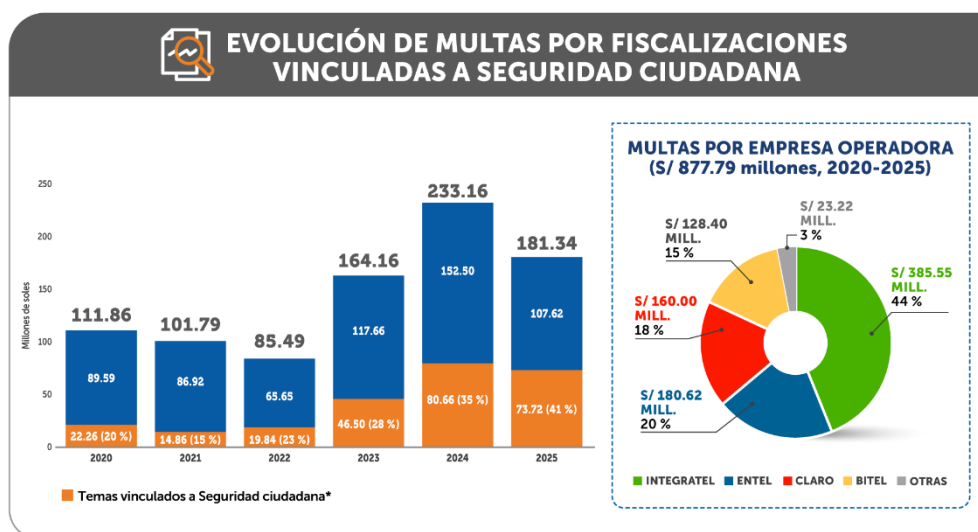
En cuanto a las sanciones, se debe resaltar la reversión de la tendencia creciente en las multas totales del año 2025 que son un 22% menores que las registradas en 2024.

Como es de conocimiento, todos los organismos o agencias de regulación en el mundo, están diseñadas y funcionan para regular mercados formales, sin embargo, por razones económicas, políticas y criminalísticas, una parte del mercado de telecomunicaciones del Perú se ha corrompido convirtiéndose en una herramienta para la delincuencia razón por la cual OSIPTEL ha tenido que reestructurarse y adaptarse a las nuevas condiciones.

OSIPTEL ha continuado regulando el mercado formal y simultáneamente, trabaja para que las leyes, decretos supremos o legislativos y normas especiales, emitidas por el poder legislativo para combatir la inseguridad ciudadana, se cumplan cuando el vehículo para los delitos son los servicios de telecomunicaciones. También ha determinado que OSIPTEL deba regular el segmento del mercado corrupto introduciendo adecuaciones, cambios y nuevas medidas especialmente diseñadas para combatir la delincuencia dentro de su ordenamiento y gestión.

Esto se ha manifestado en añadir nuevas obligaciones de fiscalización, principalmente destinadas a garantizar la adecuada contratación del servicio móvil o combatir el robo o adulteración de equipos terminales (RENTESEG), toda vez que ello agrava la problemática de inseguridad ciudadana en el país, expresada en el mal uso de los servicios de telecomunicaciones.

Lógicamente, esto también ha modificado la estructura de sanciones, así, en los últimos años el porcentaje que corresponde a incumplimientos de normas del sector telecomunicaciones para combatir la inseguridad ciudadana se ha incrementado dentro del porcentaje total de las sanciones firmes impuestas por el OSIPTEL. Ello debido, entre otros motivos; a casos de reincidencia de las empresas operadoras en los incumplimientos referidos a la normativa vigente de contrataciones, tales como realizar la venta y contratación ambulatoria de *simcards* móviles o de no seguir los protocolos de seguridad en el proceso de contratación, conducta que genera riesgos graves a la seguridad ciudadana, toda vez que los servicios móviles se registran con datos que no permiten su identificación o a nombre de personas que no son los solicitantes del mismo, es decir; casos de suplantaciones de identidad, con la finalidad de cometer diversos delitos tales como la extorsión, estafas, fraudes, entre otros.



Fuente: OSIPTEL

En esa línea, si bien el monto total de multas firmes ha caído en 22% el año 2025, la participación relativa de las multas vinculadas a incumplimientos de normas para combatir la inseguridad ciudadana, ha crecido sostenidamente en los últimos años, alcanzando el 44% del total de multas firmes impuestas en el 2025, y por el contrario, las multas por incumplimiento de obligaciones referidas al desempeño del servicio móvil han disminuido, como resultado del mayor nivel de inversiones, cambios en la organización y gestión del servicio, competencia reputacional, entre otras causas.

Siguiendo nuestra política de desregulación, en el 2025 se han aprobado modificaciones al Reglamento General de Infracciones y Sanciones con el objetivo de priorizar la corrección de conductas y fortalecer el cumplimiento regulatorio, incorporando herramientas que

incentivan el cese de la conducta y refuerzan criterios de proporcionalidad y razonabilidad en la actuación administrativa.

Estas reformas consolidan un modelo moderno, que combina firmeza en la protección del usuario con mecanismos que promueven la mejora continua y la sostenibilidad del sector.

El OSIPTEL reitera que la regulación y fiscalización de las telecomunicaciones no sólo persiguen la protección de los derechos de los usuarios, sino también la promoción de un mercado dinámico, competitivo y capaz de atraer inversiones. Las medidas adoptadas por el Organismo —como la simplificación normativa, la portabilidad numérica y la revisión de cargos móviles— han contribuido a estimular la competencia y a fortalecer las condiciones del mercado, generando un entorno más propicio para el despliegue de infraestructura y la expansión de servicios en beneficio de los usuarios peruanos.

Asimismo, el crecimiento sostenido del servicio móvil refleja que un marco regulatorio claro y equilibrado puede armonizar la protección del usuario con el desarrollo del mercado y la expansión tecnológica. Con esta orientación, el OSIPTEL promueve un enfoque regulatorio integral que protege al usuario, estimula la competencia, y favorece la inversión y la conectividad, reconociendo que estos objetivos no solo son compatibles, sino mutuamente reforzadores.

La regulación desde el OSIPTEL está orientada a que el sector telecomunicaciones en el Perú vaya a un modelo regulatorio de tercera generación, donde la sanción deja de ser el eje central y es reemplazada por un enfoque más inteligente y responsivo, basado en prevención, incentivos y gestión de riesgos. Sin embargo, el principal desafío -en estos tiempos- es la intersección con otros agentes vinculados a la seguridad ciudadana como el MININTER, PNP, MINJUS, MTC, RENIEC, entre otros.

Finalmente cabe destacar que las multas impuestas por el OSIPTEL, no tienen un objetivo recaudatorio porque cuando son pagadas no nutren los recursos económicos de la institución, sino que pasan a formar parte del Tesoro Público a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, quien los transfiere al Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) para financiar proyectos de telecomunicaciones en zonas rurales, y de esta forma reducir la brecha de conectividad en el país.