

101

REVISTA
REGULATEL

EDICIÓN
ABRIL
2026
01



**DE LA EXPERIENCIA
AL CONOCIMIENTO
COMPARTIDO**

regula
tel

Contenido

- 01** **EDITORIAL**
La regulación y transformación que exige nuestro tiempo
3
- 02**  **HABLA EL REGULADOR**
Entrevista Guido Gómez Mazara, presidente de REGULATEL y del Consejo Directivo del INDOTEL
4
- 03** **ANACOM**
Integração de insights da economia comportamental na regulação das comunicações eletrônicas: a decisão da ANACOM sobre a ativação automática de plafonds adicionais
6
- 04** **ANATEL**
Mercados Digitales y Regulación en Brasil
14
- 04** **SUTEL**
5G: la revolución silenciosa que conecta hasta las zonas más vulnerables
18
- 06** **URSEC**
Inhabilitación de transmisiones ilegales en Uruguay
22
- 07** **INDOTEL**
Del enfoque sancionador al compliance regulatorio en los mercados de telecomunicaciones
26
- 08** **Directorio**
33

La regulación y transformación que exige nuestro tiempo

La regulación de las telecomunicaciones atraviesa una etapa de redefinición profunda. La aceleración tecnológica y la creciente centralidad de lo digital han desplazado su centro de gravedad: hoy se configura como una herramienta decisiva para el desarrollo económico y el acceso equitativo a servicios esenciales.

En ese contexto, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones asume la continuidad de esta revista como un espacio de circulación de conocimiento entre reguladores de la región, donde la experiencia técnica se transforma en criterio compartido. Sostener esta publicación, además, forma parte de un esfuerzo deliberado por mejorar la calidad de la regulación a nivel regional.

Esta edición incorpora por primera vez la sección 'Habla el Regulador', concebida como un espacio para conocer de manera directa, y en un formato innovador, las visiones y prioridades de quienes conducen las autoridades regulatorias.

Los artículos que integran este número permiten observar una evolución del paradigma regulatorio en al menos tres planos. La regulación avanza desde enfoques reactivos hacia esquemas que incorporan prevención y diseño de incentivos. El campo de acción se expande

desde las telecomunicaciones hacia el conjunto del ecosistema digital, incluyendo plataformas, datos y contenidos. Y la infraestructura se afirma como política pública, orientada a cerrar brechas y garantizar acceso, reforzando así la legitimidad social de la acción regulatoria.

Apartir de lo anterior, esta edición posiciona a REGULATEL en una agenda ampliada. La cooperación entre reguladores permite compartir experiencias y construir una mirada común sobre los desafíos de la transformación digital en la región. Ese intercambio se erige como una pieza clave en el diseño de respuestas más consistentes desde las instituciones públicas, orientadas a ampliar el acceso y reducir brechas en el uso de los servicios digitales.

01



Entrevista Guido Gómez Mazara presidente de REGULATEL y del Consejo Directivo del INDOTEL

El presidente del Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) destacó el rol que juegan los órganos de regulación del sector en la creación de políticas que favorezcan el crecimiento de las telecomunicaciones y contribuyan a que la brecha digital sea reducida, lo que representaría mayores niveles de acceso a la conectividad y se traduciría en oportunidades reales de desarrollo para el ciudadano.

Asimismo, Gómez Mazara anunció que la institución que preside, como presidente del Consejo, se encuentra en un proceso de reforma al marco legal de las telecomunicaciones, vigente desde hace 28 años, con el fin de adaptarlo a la realidad actual, a las necesidades del mercado dominicano y a su evolución, de un esquema monopólico a uno de mayor competencia con tres actores principales, y adelantó que se encuentran en proceso de licitación para nuevos prestadores, buscando una mayor democratización del servicio.

También abordó el concepto de conectividad significativa, destacando que esta no debe limitarse al acceso a internet, sino que implica su uso efectivo y productivo, y en este sentido señaló que se han establecido alianzas con el Banco Interamericano de Desarrollo, que buscan ampliar la conectividad en zonas donde esta no existe en la región sur de República Dominicana, donde se tiene como objetivo fortalecer los servicios públicos.

Respecto a las tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial (IA) y la ciberseguridad, el presidente del INDOTEL abogó por una regulación flexible pero ética, y subrayó que para el año 2030 la economía mundial dependerá en gran medida de la IA, lo que obliga a los Estados a fomentar la formación tecnológica (blockchain, big data, ciberseguridad) como el principal motor de empleabilidad para las nuevas generaciones.

Asimismo, sostuvo que la continuidad de las políticas públicas en telecomunicaciones será clave para consolidar el desarrollo del sector y promover una mayor democratización del acceso a los servicios digitales en la República Dominicana.

[Accede aquí para ver la entrevista completa](#)





Cristina Aguiar

Sofia Costa

Cristina Aguiar

Coordinadora de Equipo, Dirección de Regulación, ANACOM

Sofia Costa

Consultora, Dirección de Regulación, ANACOM

Integração de insights da economia comportamental na regulação das comunicações eletrónicas:

a decisão da ANACOM sobre a ativação automática de plafonds adicionais.

Neste artigo analisa-se como a economia comportamental pode constituir um elemento essencial e adicional a ser considerado na tomada de decisão pelas entidades reguladoras e decisores políticos contribuindo para um melhor entendimento do contexto e, bem assim, da definição de intervenções regulatórias mais adequadas, robustas e mais eficazes. Apresenta-se, neste contexto, estudo de caso de uma decisão adotada em Portugal pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

e que respeita a uma decisão de julho de 2024, relativa à ativação automática de plafonds adicionais de comunicações sem solicitação ou consentimento prévios do utilizador final.

03

Ao sector das comunicações eletrónicas está associada uma acentuada complexidade tecnológica que torna o processo de tomada de decisão mais difícil para o utilizador final médio. Deste modo, a crescente integração de princípios da economia comportamental na regulação das comunicações eletrónicas reflete de forma positiva uma transformação significativa na forma como os reguladores enfrentam os desafios associados à complexidade tecnológica do sector. Considerando a evidência sobre os limites do paradigma clássico da racionalidade do consumidor, examina-se no presente artigo de que forma a regulação pode refletir uma evolução do modelo tradicional de transparência na informação para uma abordagem orientada no sentido da proteção substantiva do utilizador final.

Este estudo de caso apresenta a forma como foram considerados conceitos centrais da economia comportamental — designadamente os efeitos de default, a racionalidade limitada, a aversão à perda, excesso de confiança, miopia e proeminência —, configurando uma intervenção segundo a qual é possível implementar mecanismos que asseguram que os utilizadores finais controlam efetivamente o seu processo de decisão, preservando simultaneamente a liberdade de escolha. As medidas adotadas revelam, deste modo, uma tendência mais ampla de sofisticação das ferramentas regulatórias em mercados caracterizados por uma elevada complexidade tecnológica. Deste modo, a integração de insights comportamentais não constitui apenas um aperfeiçoamento técnico da atividade regulatória, mas antes um sinal de transformação do próprio paradigma

da regulação, progressivamente mais atento aos resultados efetivos no que respeita aos processos de decisão dos consumidores.

Conclui-se que, num sector marcado pela rápida inovação e por assimetrias na informação, de capacidade de decisão e de poder negocial, a economia comportamental apresenta-se como um instrumento essencial para reforçar a eficácia regulatória e promover níveis mais elevados de proteção do consumidor e dos utilizadores finais dos produtos e serviços, assegurando-se ainda a proporcionalidade, de forma a que este tipo de intervenção não represente um ónus excessivo para as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas.

Palavras-chave

Economia comportamental; regulação; comunicações eletrónicas; proteção do consumidor; arquitetura de escolha; default (seleção por defeito); ativação automática de plafonds adicionais; ANACOM.

1. Introdução

A regulação das comunicações eletrónicas tem vindo a evoluir em resposta à crescente complexidade dos mercados, à sofisticação das práticas comerciais e à persistência de assimetrias de informação entre operadores e consumidores. Neste contexto, a economia comportamental afirma-se como um instrumento particularmente relevante para o desenho de medidas regulatórias mais eficazes, ao reconhecer que os consumidores nem sempre tomam decisões plenamente racionais, mesmo quando dispõem de

informação formalmente adequada.

O paradigma tradicional da regulação assentou, durante décadas, na premissa de que consumidores informados têm a capacidade de maximizar o seu bem-estar através de escolhas racionais. Contudo, a evidência empírica demonstra que fatores como inércia, excesso de confiança, aversão à perda ou outros enviesamentos cognitivos influenciam significativamente os processos de decisão¹.

É neste quadro que se insere a decisão da ANACOM², relativa à ativação automática de plafonds adicionais de comunicações, a qual constitui um exemplo da incorporação de insights comportamentais na tomada de medidas visando a proteção dos utilizadores finais, incluindo consumidores.

A decisão determinou a cessação ou adaptação da prática de ativação automática de plafonds adicionais sem solicitação ou consentimento prévios do utilizador final. A referida intervenção decorreu da análise dos mecanismos de ativação em causa e de reclamações relativas à ativação automática de pacotes adicionais de dados móveis após o esgotamento do plafond inicial incluído no tarifário contratado. Concretamente sobre o consumo de dados de Internet, assinala-se que, não obstante a disponibilidade de mecanismos de controlo de consumos, estava em causa, do ponto de vista prático, a capacidade de os utilizadores finais calcularem, com rigor, no que se traduzia um determinado volume de dados em termos de utilização efetiva. Mesmo nesse cenário ideal – que se considera não corresponder à realidade de um utilizador final médio –, a

prevenção de uma ativação automática de um plafond adicional implicaria, necessariamente, que o utilizador final assegurasse que não consumia integralmente o plafond contratado.

Com efeito, a existência de um automatismo na ativação de plafonds adicionais de comunicações, presente por defeito, influencia o comportamento do consumidor, desde logo e em razão de a prática em causa dificultar o controlo de despesas por parte dos utilizadores finais, levando até a que estes tenham de abster-se de usar o plafond contratado na totalidade para evitarem cobranças adicionais.

Este artigo pretende analisar esta medida à luz da economia comportamental, identificando as suas implicações para a teoria e prática da regulação, bem como para a evolução do papel das autoridades reguladoras em mercados dinâmicos, nos quais o recurso a práticas que exploram enviesamentos comportamentais tem vindo a tornar-se mais evidente.

¹Becker, G. S. (1993), Nobel Lecture: The Economic Way of Looking at Behavior, *Journal of Political Economy*, Vol. 101, 3, 385-409. Fletcher, A. & Vasas, Z. (2024), Implications of behavioural economics for the pro-competitive regulation of digital platforms, *Oxford Review of Economic Policy*, Vol. 40, 4, pp. 808-817.

Kahneman, D. (2003), Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics, *American Economic Review*, Vol. 93, 5, pp. 1449-1475. Kahneman, D. (2011), *Thinking, Fast and Slow*, New York, NY, US: Farrar, Straus and Giroux. Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991), The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias: Anomalies, *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 5, 1, pp. 193-206. Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008), *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*, New Haven, CT, US: Yale University Press.

²ANACOM (2024), Decisão final respeitante à determinação para a cessação ou adaptação da prática de ativação automática de plafonds adicionais de comunicações sem solicitação ou consentimento prévios do utilizador final, disponível em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1790904>.

2. Economia comportamental e regulação: enquadramento conceptual

A economia comportamental desenvolve-se com a interseção entre economia e psicologia, questionando a hipótese da racionalidade perfeita e introduzindo uma visão mais realista do comportamento humano. Para a regulação, esta abordagem tem consequências profundas: se os consumidores não processam informação de forma ideal e estão sujeitos a enviesamentos sistemáticos, então as políticas baseadas exclusivamente na transparência podem revelar-se insuficientes.

Nas últimas duas décadas, assiste-se a uma mudança progressiva dos modelos de regulação - de uma lógica centrada na disponibilização de informação e monitorização de regras para uma lógica orientada para o desenho do contexto de decisão (a designada arquitetura de escolha). O objetivo deixa de ser apenas garantir que a informação necessária existe, que é clara e adequada, e que as regras formais são cumpridas, mas por assegurar que esta informação é compreensível, acessível e plenamente utilizável/ acionável, identificando os fatores que interferem no processo de tomada de decisão.

Este movimento é particularmente relevante em mercados ou sectores caracterizados por:

- alguma complexidade contratual;
- estruturas tarifárias com muitos aspetos específicos e nem sempre de comparação imediata;

- forte evolução tecnológica.

Consequentemente, os reguladores têm vindo a reconhecer que a neutralidade do desenho das ofertas nem sempre se verifica e a forma como as opções são apresentadas e/ ou ativadas influencia materialmente o comportamento dos utilizadores finais dos produtos e serviços.

3. Contexto da decisão da ANACOM

A decisão da ANACOM surge após a constatação de que os principais operadores no mercado ativavam automaticamente plafonds adicionais — sobretudo de dados móveis — quando os utilizadores finais esgotavam o limite incluído no preço periódico.

Esta decisão decorre da análise, pela ANACOM, de um conjunto de reclamações visando vários prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, relativas à ativação, alegadamente sem prévia solicitação ou consentimento do utilizador final, de plafonds adicionais de dados móveis após o esgotamento do plafond inicial incluído no preço periódico do tarifário contratado. Em causa estavam, sobretudo, tarifários de serviço telefónico móvel com acesso à Internet, bem como do serviço de acesso à Internet móvel.

Os elementos apurados confirmaram a existência de tarifários no âmbito dos quais são ativados plafonds adicionais de dados móveis após o esgotamento do plafond inicial incluído no preço periódico contratado, sem que o utilizador final tenha solicitado ou consentido prévia e especificamente na ativação de cada um desses plafonds

adicionais, imediatamente antes ou após o esgotamento do plafond inicial. Das respostas das empresas aos pedidos de esclarecimentos enviados pela ANACOM resultou, em síntese e de um modo geral, que as empresas que recorriam a esta prática consideravam que o consentimento para a ativação automática dos plafonds de comunicações adicionais era dado pelo utilizador final no momento da celebração do contrato, na medida em que a ativação automática desses plafonds adicionais se encontrava prevista nas condições contratuais (gerais ou específicas), no resumo do contrato, ou correspondia a uma característica dos tarifários.

A ANACOM, após análise detalhada da matéria, considerou que esta prática não se coadunava com o princípio geral de boa-fé previsto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, sendo também configurável como uma prática comercial desleal.

Adicionalmente, a referida prática não se apresentava como uma prática comercial proporcional face à oferta disponibilizada no momento da celebração, renovação ou alteração de contratos, na medida em que desequilibrava, ainda mais, a relação contratual em favor da empresa que presta o serviço, desequilíbrio esse que pode, desde logo, deduzir-se do facto de os contornos da prática em questão não se apresentarem conformes com a Lei de Defesa do Consumidor nem com o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais.

Deste modo, concluiu-se que a previsão, em contratos de adesão, de um automatismo na ativação de plafonds adicionais, sem solicitação ou aceitação específica e prévia por parte do utilizador

final, que não no contexto da subscrição do serviço e inerente aceitação de cláusulas contratuais gerais, era suscetível de i) ou levar a cobranças e consumos não pretendidos pelos utilizadores finais, ou ii) levar ao não consumo total do plafond por aqueles utilizadores finais.

A ANACOM deliberou determinar assim aos prestadores em causa, o seguinte:

- a imediata cessação da prática de ativação automática de plafonds adicionais de comunicações, designadamente de dados móveis, sem que os utilizadores finais tenham solicitado ou consentido, expressa e especificamente, nessa ativação, imediatamente antes ou após o esgotamento do plafond incluído no tarifário; ou
- em alternativa, a sua adaptação, designadamente passando a apresentar-se a ativação automática de plafonds adicionais de comunicações como uma opção que pode ser livremente selecionada, de forma expressa e ativamente, pelos utilizadores finais aquando da celebração do contrato – ou do cumprimento da determinação, no caso de contratos em execução –, ao invés de uma possibilidade que estes terão que recusar expressamente de modo a evitar essa ativação e conseqüente cobrança, e desde que seja permitido ao utilizador final, de forma fácil e expedita, limitar o número e/ou volume dos plafonds adicionais a ativar, bem como alterar posteriormente a sua opção, se assim o desejar.

4. Uma leitura comportamental da medida

A decisão da ANACOM pode ser analisada à luz de vários conceitos fundamentais da economia comportamental.

4.1. Efeito de default e inércia

Os indivíduos tendem a manter a opção predefinida, mesmo quando alternativas potencialmente mais vantajosas estão disponíveis — fenómeno amplamente documentado na literatura³.

Ao exigir consentimento expresso por parte do utilizador, o regulador altera o ponto de partida do processo de tomada de decisão, potenciando o princípio da escolha ativa e consciente no que respeita aos consumos de pacotes adicionais de comunicações. Esta alteração aparentemente simples possui um elevado impacto de natureza comportamental.

4.2. Racionalidade limitada e sobrecarga de informação

Os utilizadores finais enfrentam frequentemente ambientes decisórios densos em informação, mas com desafios vários ao nível da clareza e da forma como as opções são apresentadas, as ativações e desativações são permitidas, e com fatores de influência nem sempre usados no melhor interesse destes utilizadores.

Mesmo quando são enviadas notificações, estas podem não ser percecionadas como relevantes.

A intervenção da ANACOM reconhece implicitamente que:

- a mera existência de informação não

garante compreensão;

- notificações podem falhar enquanto mecanismo de proteção;

- heurísticas e rules-of-thumb desempenham um papel relevante nas decisões e o seu impacto não deve ser ignorado, nomeadamente no que respeita à influência de enviesamentos nos processos de decisão.

4.3. Aversão à perda

A possibilidade de interrupção do acesso à Internet — um serviço cada vez mais essencial — pode levar os utilizadores finais a aceitar custos adicionais para evitar a perceção de perda.

4.4. Sobreconfiança, subestimação do consumo e miopia

Muitos utilizadores acreditam que não excederão os limites contratados, subestimando padrões reais de utilização — um enviesamento particularmente relevante em serviços de comunicações eletrónicas. Este excesso de confiança ou sobreconfiança está não só associado à convicção do utilizador final de que não irá enquadrar-se em situações excecionais (no caso, ultrapassar limites que possam ter consequências negativas no preço a pagar), como também julgar que tem maior capacidade de controlo dos seus consumos face ao que realmente tem.

³Fletcher, A. (2023), *The Role of Behavioural Economics in Competition Policy*, SSRN, <https://books.google.pt/books?id=QvQy-OAEACAAJ>.

Por outro lado, são ainda relevantes os enviesamentos de miopia – em que o utilizador final tem tendência para desvalorizar o que pode acontecer no futuro, designadamente a possibilidade (e consequências) de ultrapassar o plafond de comunicações e dados que contratou.

4.5. Proeminência ou saliência da informação

Também presente neste contexto, o enviesamento de proeminência ou saliência está relacionado com posicionamento e/ou destaque da informação em causa, tratando-se de uma prática que passava pela previsão, nas condições gerais de prestação do serviço ou condições específicas do tarifário que o utilizador final terá de subscrever aquando da adesão, de uma seleção estabelecida por defeito de cobrança de plafonds adicionais após o esgotamento do plafond incluído no preço periódico do tarifário, que teria de ser recusada/barrada para evitar essa cobrança. A subscrição deste tipo de tarifários dependia, tipicamente, da aceitação de condições gerais não negociáveis, no âmbito de contratos de adesão, ou encontrava-se definida nas condições do tarifário que contempla normalmente um leque alargado de condições de natureza diversa.

5. Insights para a regulação das comunicações eletrónicas

Estabelecida a existência do elemento de influência e condicionamento ao nível do comportamento do utilizador final desta prática, e ainda por força dos referidos enviesamentos, concluiu-se pela suscetibilidade da prática conduzir o utilizador final à tomada de uma decisão

de transação que provavelmente não teria tomado de outro modo, na medida em que o utilizador que, recorrentemente ou não, não pretenda ver ativados e cobrados plafonds adicionais, é confrontado com um de dois cenários: se, por cautela, optar por consumir um menor volume de dados do que aquele que foi contratado, para evitar o risco de ser ativado um novo plafond, não consegue utilizar o seu plafond de base na totalidade. Se, por outro lado, assumir o risco e falhar em controlar de forma perfeita e inteiramente precisa os seus consumos, de modo a garantir que cessa a utilização do serviço no exato momento que antecede o esgotamento do seu plafond de base, e gerar a ativação de novo plafond, estará, efetivamente, a pagar por algo que não pretenderia consumir.

A decisão da ANACOM tem três aspetos essenciais:

- não proíbe a aquisição de plafonds adicionais;
- preserva a autonomia contratual;
- tem como objetivo garantir que se verifica uma manifestação clara de vontade por parte do utilizador final.

OECD (2023, Applying Behavioural Insights to Consumer and Competition Policy and Enforcement Workshop issues paper, [https://one.oecd.org/document/DSTI/CP\(2023\)6/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DSTI/CP(2023)6/en/pdf).

Trata-se de uma intervenção regulatória orientada para a adequação e necessidade, que revela um elemento relevante: o da prevenção de resultados indesejáveis mesmo em contexto de disponibilização de informação ao utilizador final. Neste sentido, a decisão toma como uma das premissas mais relevantes a identificação se o utilizador final não só compreende a informação, mas se estão criadas as condições para este decidir conforme pretendia.

Tendo em vista a proteção dos interesses dos utilizadores finais e a promoção de uma concorrência efetiva, objetivos consagrados na missão da autoridade reguladora, esta evolução aproxima a regulação de modelos empiricamente informados e potencialmente mais eficazes.

Acresce que medidas desta natureza podem gerar efeitos indiretos relevantes como: i) desencorajar estratégias comerciais sustentadas na passividade dos utilizadores finais; ii) promover maior clareza contratual; iii) incentivar práticas transparentes e orientadas para a qualidade de experiência dos utilizadores finais.

6. Conclusão

A decisão da ANACOM relativa à ativação automática de plafonds adicionais constitui um exemplo de como os reguladores podem utilizar a economia comportamental como uma ferramenta de apoio à conceção e tomada de

medidas regulatórias mais eficazes e que promovam um maior empoderamento dos utilizadores finais no processo de tomada de decisão.

Ao reconhecer os limites da racionalidade do consumidor e ao redesenhar o contexto decisório, adota-se uma abordagem orientada para resultados efetivos. Mais do que resolver um problema específico, esta medida sinaliza uma transformação mais profunda: a utilização de insights da economia comportamental na regulação. Num sector caracterizado por uma elevada complexidade tecnológica e com acentuada evolução existe maior suscetibilidade de amplificação de vulnerabilidades no processo de decisão. Neste contexto, a economia comportamental surge como uma ferramenta essencial para assegurar uma regulação mais eficaz, garantindo níveis elevados de proteção dos utilizadores finais e simultaneamente o equilíbrio do ponto de vista da proporcionalidade, procurando que este tipo de intervenção não represente um ónus excessivo para as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas.

O futuro da regulação das comunicações eletrónicas passará, cada vez mais, pela capacidade de compreender não apenas como os mercados funcionam, mas como os utilizadores finais realmente decidem, designadamente como as suas escolhas são afetadas.



Carlos Baigorri

Salerme Inácio Oliveira

Carlos Baigorri

Presidente Ejecutivo y Presidente del Consejo Directivo de ANATEL

Salerme Oliveira Junior

Asesor Especial del Comisionado Edson Holanda, ANATEL

Mercados Digitales y Regulación en Brasil

El progreso económico ocurrido a lo largo del siglo XX resultó en cadenas productivas altamente complejas, con un nivel de integración global sin precedentes en la historia humana.

Como consecuencia, los intercambios dejaron de ocurrir primordialmente entre individuos (peer-to-peer), en el ámbito de una comunidad enlazada por sus propias relaciones comerciales, para darse por medio de la intermediación de grandes corporaciones.

Internet, en ese escenario, surgió como un instrumento capaz de alterar profundamente esas relaciones sociales verticalizadas, posibilitando nuevas formas de organización de la actividad económica. De ese contexto nació el

fenómeno conocido como economía compartida, en el cual los intercambios directos entre individuos se volvieron cada vez más comunes.

Fue un momento de gran entusiasmo a escala mundial. A partir de una simple aplicación de celular o de un sitio en internet, cualquier persona en América del Sur podía comprar directamente a un productor en China; acceder al menú de su restaurante favorito y pedir comida en casa; o alojarse en el apartamento de un desconocido en Nueva York, pagando un valor muy inferior al de una tarifa hotelera.

04

Para los economistas, parecía que el Teorema de Coase finalmente se había realizado: los costos de transacción tenderían a cero en un entorno virtual en el cual cualquier agente podría ingresar libremente, bastando con abrir un sitio o poner a disposición una aplicación. El futuro parecía promisorio y marcado por la libertad en los intercambios.

En ese espíritu, el entendimiento predominante era que internet debía ser lo más libre posible, con marcos regulatorios que priorizaran la autonomía de los mercados y la autorregulación de las plataformas. Ese optimismo llevó a la adopción, en Brasil, de regulaciones amplias y abiertas, que concedieron significativa libertad de actuación a las empresas. Entre los principales marcos, se destacan:

- Decreto n.º 7.962/2013

Reglamenta el comercio electrónico en Brasil, estableciendo directrices para la atención a los usuarios. - Marco Civil de Internet (Ley n.º 12.965/2014) – Define principios, garantías, derechos y deberes para el uso de internet en el país, aplicables a la Unión, estados, Distrito Federal, municipios, proveedores y demás actores.

Con el pasar de los años, surgieron diversos problemas asociados a las plataformas digitales, llevando a autoridades y formuladores de políticas públicas en varios países a reconocer la dificultad de lidiar con los impactos de esos nuevos modelos de negocio.

Los mercados digitales presentan características específicas:

- Altos costos fijos de producción y costos marginales cercanos a cero. Esto crea barreras de entrada significativas debido a la elevada inversión en tecnología, al mismo tiempo que permite a las empresas escalar rápidamente sus operaciones.

- Efectos de red: cuando una plataforma alcanza la “masa crítica” de usuarios, se vuelve extremadamente difícil para los competidores disputar espacio. Los costos de migración a otra plataforma (switching costs) se vuelven altos, dejando a los consumidores “atrapados” en los patrones tecnológicos de las empresas dominantes.
- Ventaja informacional: plataformas populares consolidan su poder por el acceso a datos privilegiados de los usuarios, generando una relación de dependencia bilateral entre consumidores y la empresa poseedora de esa información.

En Brasil, las denuncias de prácticas anticompetitivas vienen creciendo y son investigadas por el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE). Entre los principales casos, se destacan:

iFood Exclusividad con restaurantes - Proceso Preparatorio n.º 08700.004588/2020-47.

El 10/03/2021, el CADE impuso medida preventiva prohibiendo a iFood firmar nuevos contratos de exclusividad hasta decisión final. El 08/02/2023, se celebró un TCC, restringiendo el uso de cláusulas de exclusividad (límites nacionales y locales, cuarentena, prohibición para redes ≥ 30 tiendas, plazos, etc.).

Uber Caso “Uber x taxistas” - Proceso Administrativo.°08700.009082/2015-41, referente a conductas de entidades de taxi contra la entrada de Uber.

En 2015, se instauró el proceso; en 2018, hubo recomendación de archivo por falta de pruebas. Investigaciones recientes (2025): averiguaciones en curso sobre supuesto abuso de poder económico (ej.: prohibiciones y restricciones a conductores).

Mercado Libre (como denunciante) Apple

Conductas relativas a la App Store (medios de pago, anti-steering, NFC). El 14/05/2025, el CADE mantuvo medida preventiva contra Apple. El 30/06/2025, la SG recomendó condena de Apple por

conductas anticompetitivas (denuncia de Mercado Libre en 2022). Juicio final aún pendiente. En abril de 2025, se abrió procedimiento específico sobre pagos por aproximación (NFC).


Google

Investigación sobre reglas de la Play Store (2024–2025). Mercado Libre figura como denunciante/interesado.

Agencias de viajes en línea Booking, Despegar y Expedia

Investigadas por cláusulas de paridad (prohibición a hoteles de ofrecer precios menores fuera de las plataformas). En marzo de 2018, firmaron TCCs, poniendo fin a la práctica de “paridad amplia”.





Caminos Posibles Frente a esos desafíos, recorro a la visión de Douglass North, Premio Nobel de Economía, que destacó la importancia de las instituciones en la reducción de los costos de transacción y de información.

Según North:

Cuanto mayores y más complejos los mercados, mayores también los costos de transacción y los problemas informacionales, sobre todo en contextos geográficos amplios. - Instituciones políticas y económicas sólidas son fundamentales para reducir esas asimetrías y viabilizar la eficiencia de los mercados.

Por lo tanto, se vuelve esencial repensar el marco regulatorio aplicado a las plataformas digitales, de modo de equilibrar beneficios y riesgos de esos modelos de negocio, asegurando tanto la competitividad como la libre iniciativa.

Conclusión: Es importante destacar que en un escenario cada vez más complejo, los reguladores no pueden limitarse a enfrentar fallas de mercado, sino fallas del ecosistema digital en su conjunto, con una visión regulatoria más integral. Además, siempre se hace necesaria la actuación conjunta entre autoridades con competencias distintas sobre los ecosistemas digitales, como aquellas que contemplen los aspectos de competencia general, la seguridad cibernética y la privacidad.

Defendemos, por lo tanto, la construcción de un aparato regulatorio robusto que fortalezca el papel institucional de ANATEL, ampliando su actuación más allá de las telecomunicaciones tradicionales y posicionándola como agente central en la regulación de los mercados digitales en Brasil.



Carlos Watson Carazo

Presidente de SUTEL

5G:

la revolución silenciosa que conecta hasta las zonas más vulnerables

En junio de 2025, Costa Rica marcó un punto de inflexión en su desarrollo tecnológico con la firma de los contratos de concesión de frecuencias para el despliegue de las redes de quinta generación o 5G. El país inició una transformación que redefine el papel de la conectividad en la vida nacional. El Internet dejó de concebirse como un lujo para consolidarse como motor de la educación, la salud, el trabajo y la cotidianidad.

A diferencia de otros mercados, donde el 5G comenzó en las grandes áreas metropolitanas por razones de

rentabilidad, el modelo costarricense partió de una premisa distinta: priorizar las zonas con cobertura inferior al 80 %. El eje de la licitación fue claro: conectar a los desconectados y asumir la conectividad como un derecho, no como un privilegio geográfico o económico.

05

La subasta no se centró únicamente en la oferta económica por el espectro radioeléctrico. El 90 % de las obligaciones se destinó al despliegue de infraestructura, especialmente a la construcción de nuevas radiobases, mientras que solo un 10 % correspondió al pago por el uso de frecuencias. El mensaje fue contundente: primero la cobertura, luego la recaudación.

Esto implicó un cambio de paradigma histórico: las zonas vulnerables y rurales accederán a la tecnología 5G al mismo tiempo que las áreas metropolitanas, rompiendo con la inercia de décadas, donde el despliegue era agresivo solo en zonas de altos niveles socioeconómicos.

Infraestructura: el cierre real de la brecha digital

El salto en infraestructura es significativo. Entre 2020 y 2024 se instalaron poco más de 1.000 radiobases en todo el país. Ahora, el despliegue de 5G Standalone (SA) implicará la instalación de 3.100 radiobases en los próximos cinco años. Es decir, casi triplica el ritmo histórico de expansión de infraestructura.

Este proceso no solo moderniza la red móvil. También impulsa la expansión de la fibra óptica, elemento clave para soportar las altas velocidades y bajas latencias que promete el 5G. En muchas regiones donde no existían planes inmediatos de despliegue, hoy se instalan redes

que permitirán ofrecer tanto servicios 5G como fibra hasta el hogar (FTTH), fortaleciendo la base de la economía digital costarricense.

Pero el 5G no se limita a una navegación más rápida. La verdadera transformación radica en su capacidad para integrar inteligencia artificial y habilitar soluciones a problemas cotidianos.

Impacto productivo y social

En el sector agropecuario, la combinación de 5G e inteligencia artificial (IA) abre nuevas oportunidades. Costa Rica tiene grandes extensiones agropecuarias, con cultivos que van desde la exportación hasta el café de alta calidad, por lo que la trazabilidad se convierte en un elemento estratégico, siendo así que la conectividad avanzada permitirá analizar variables en tiempo real y ofrecer información transparente al consumidor final.

En salud, el impacto es igualmente relevante. En las zonas de difícil acceso de Costa Rica, la tecnología podrá potenciar la consulta remota y ampliar el alcance de los servicios médicos. En seguridad ciudadana, la red permitirá fortalecer sistemas de videovigilancia inteligente, sensores para prevenir deslizamientos o inundaciones y alertas tempranas ante emergencias.

El gobierno digital llega a todos

Uno de los efectos más significativos del despliegue es la oportunidad de acelerar la digitalización del Estado. Históricamente, la falta de conectividad limitó la expansión de servicios públicos digitales en zonas rurales. Con el 5G, esa barrera comienza a desaparecer.

La telemedicina, la educación virtual de calidad y la tramitología digital podrán llegar a comunidades alejadas. Las municipalidades, como gestoras del territorio, tendrán un papel clave: desde oficinas móviles hasta monitoreo de recursos y servicios de emergencia apoyados en geolocalización avanzada.

El objetivo es claro: que nadie quede excluido de los beneficios de esta nueva infraestructura.

Inversión, crecimiento y nuevos mercados

La implementación no es gratuita; la inversión estimada base por parte de los operadores ronda los US\$400 millones en los próximos años. Este monto no incluye los mercados o servicios emergentes que se derivan de 5G. Empresas de logística inteligente, desarrolladores de soluciones de agricultura de precisión, plataformas de turismo y servicios de entretenimiento en realidad virtual encontrarán en el 5G el mejor socio para expandir sus negocios.

El impacto económico es igualmente prometedor. En estudios recientes, se estima que el 5G contribuirá significativamente al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB); la apuesta, la innovación e implementación de nuevas tecnologías representan, sin duda, oportunidades de crecimiento significativas para el país.

Desafíos: seguridad y coordinación institucional

La ciberseguridad es uno de los desafíos más grandes. La digitalización de servicios críticos como el suministro eléctrico o el agua potencia la posibilidad de ciberataques. Si bien 5G incorpora elementos y protocolos de seguridad desde su concepción, la gestión, mantenimiento y monitoreo deben asumirse para garantizar la resiliencia del ecosistema digital.

La colaboración es importante en toda esta implementación. En este proceso existen tres sectores cruciales: el privado como inversor, el gobierno, el regulador como facilitador y las municipalidades como gestoras del territorio.

Al priorizar el despliegue en zonas vulnerables, el país no solo está instalando antenas, sino que está construyendo los cimientos de una sociedad más equitativa, conectada y preparada para los desafíos del futuro.

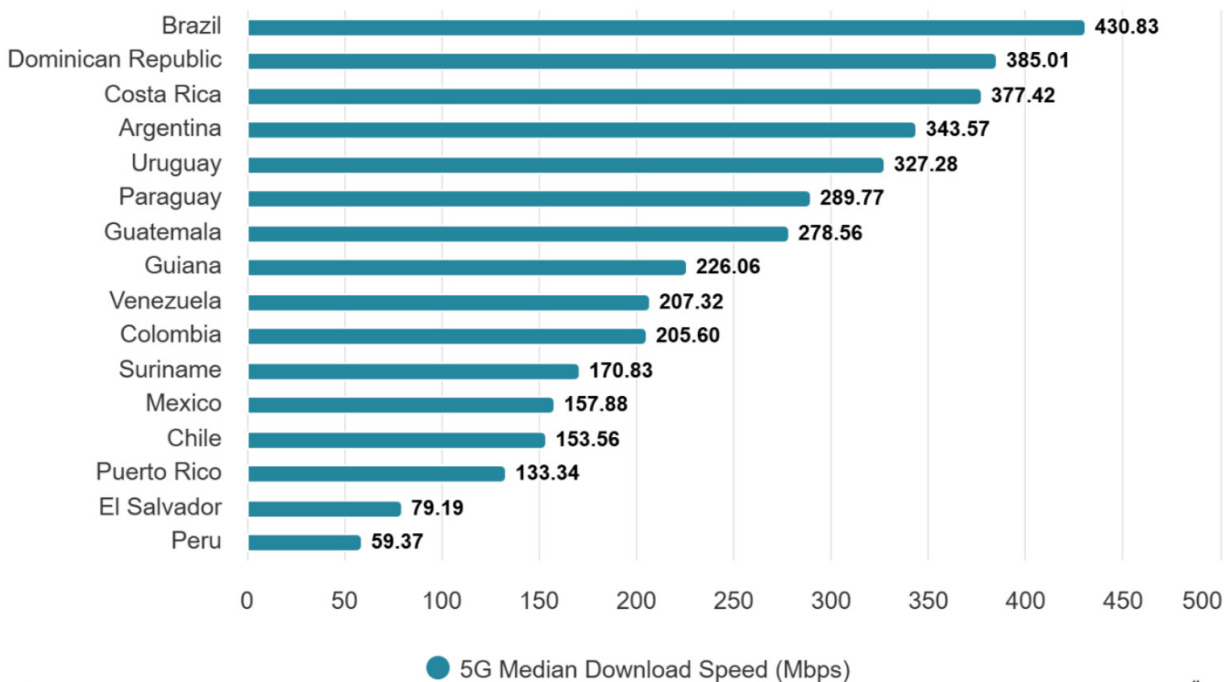
Afortunadamente, Costa Rica ya se posiciona en el tercer lugar de los países de Latinoamérica con mayor velocidad de descarga en la región, superado apenas por Brasil como #1 de la región, con una diferencia de descarga de 12 % más que las mediciones costarricenses (Ilustración 1).

Siendo así que Costa Rica está, sin duda, ante una oportunidad generacional. La llegada del 5G no es solo una actualización del protocolo, sino una herramienta que impulsará la equidad social y el desarrollo económico del país.

Ilustración 1

5G Speeds Across Latin America

Speedtest Intelligence | Q3 2025



SPEEDTEST

OOKLA

Fuente: <https://www.ookla.com/>

Con la revolución del 5G Costa Rica tiene un propósito claro: que nadie se quede rezagado en el acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología.



Fernando Hernández

Agustín Hill

Ing. Fernando Hernández

Jefe de Departamento de Telecomunicaciones, URSEC

Ing. Agustín Hill

Especialista, URSEC

Inhabilitación de transmisiones ilegales en Uruguay

El acceso masivo a internet de alta velocidad ha generado nuevos desafíos regulatorios, destacando las retransmisiones ilegales de contenidos protegidos por derechos de autor, particularmente eventos deportivos en vivo y señales de televisión transmitidos sin autorización en diversas plataformas.

En Uruguay, se ha implementado un esquema progresivo de medidas para proteger los derechos legítimos, en el cual el regulador de comunicaciones URSEC, interviene en diferentes formas según sea el tratamiento ex post o en tiempo real.

Este enfoque busca combatir las prácticas

perjudiciales para la industria, al tiempo que minimiza el impacto en los usuarios y garantiza la seguridad jurídica de los prestadores de servicios de internet.

Antecedentes: bloqueo de Juegos en línea¹

En Uruguay, la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ), dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas, es el organismo encargado de fiscalizar y regular los juegos en línea. Asimismo, es responsable de detectar y ordenar el bloqueo de los sitios web de apuestas y juegos de azar que no cuenten con la autorización correspondiente.

06

¹Ver Decreto 366/017 del 21/12/2017 que reglamenta los artículos 244 y 255 de la Ley 19.535 relativos al bloqueo de acceso a sitios web no autorizados, así como de los flujos financieros.

Procedimiento:

La DNLC emite una resolución para solicitar a la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) que trasmita la orden de bloqueo de dichas plataformas ante los proveedores de servicios de Internet (ISP).

La URSEC retransmite la orden de bloqueo a los ISP correspondientes.

Los ISP confirman la ejecución técnica del bloqueo a las autoridades.

A la fecha, se han bloqueado más de 1.700 sitios. Estas medidas mantienen un carácter permanente, salvo resolución administrativa en contrario.

Bloqueo ex post²

Este mecanismo de bloqueo se aplica cuando se detecta la difusión no autorizada de señales de televisión a través de internet con fines comerciales, en violación a lo dispuesto por las Leyes de propiedad intelectual.³

Procedimiento:

Los titulares de servicios de televisión para abonados con licencia en Uruguay denuncian las señales no autorizadas ante la URSEC, acreditando los derechos correspondientes, especificando dichas señales con explicación detallada de la presunta violación de sus derechos por cada pieza de contenido denunciada y la prueba correspondiente

La URSEC analiza el caso y, según corresponda, notifica a la parte denunciada.

Si no es posible identificar al infractor, se dicta una resolución que notifica tanto al solicitante como a los ISP (Proveedores de Servicios de Internet) para que ejecuten el bloqueo por un periodo determinado.

Los ISP proceden al bloqueo y restituyen el acceso una vez cumplido el plazo establecido, cuya duración máxima es de 30 días.

Una vez cumplidos los 30 días, los ISPs levantan el bloqueo y los titulares mencionados, deberán comprobar nuevamente la situación.

Para llevar a cabo el procedimiento de inhabilitación, se ha generado un trámite en línea en el cual los titulares de servicios de televisión para abonados que operan en Uruguay pueden incorporar los recaudos técnicos y jurídicos que respalden su solicitud, para el procesamiento por parte de la Unidad Reguladora.

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) mantiene un registro público y actualizado de las solicitudes de bloqueo electrónico temporal solicitadas a los proveedores de acceso a Internet (ISP) junto con el recurso específico en Internet que está bloqueando y su vigencia. Bajo este régimen, ya se han solicitado más de 350 bloqueos temporales.

²Ver Decreto 345/022 y modificativa: decreto 81/024

³Leyes 9.739 de 17 de diciembre de 1937 y 17.616 de 10 de enero de 2003 y sus modificativas.

Bloqueo en tiempo real⁴

La normativa más reciente se enfoca en los eventos deportivos transmitidos en vivo. Se habilitó un mecanismo que permite a los titulares de derechos solicitar directamente a los proveedores de internet (ISP) el bloqueo de sitios no autorizados.

Previamente, es preciso que los solicitantes obtengan una medida cautelar administrativa que les autorice a proteger un evento específico deportivo para los que el titular pueda preservar sus derechos de transmisión.

Procedimiento:

Los titulares de derechos sobre eventos en vivo solicitan ante URSEC una medida cautelar para proteger un evento deportivo sobre cuya transmisión tengan los derechos. Para tales efectos deben estar registrados en el Registro de personas y empresas de la Unidad Reguladora y presentar la solicitud fundada acreditando la titularidad de los derechos de transmisión objeto de

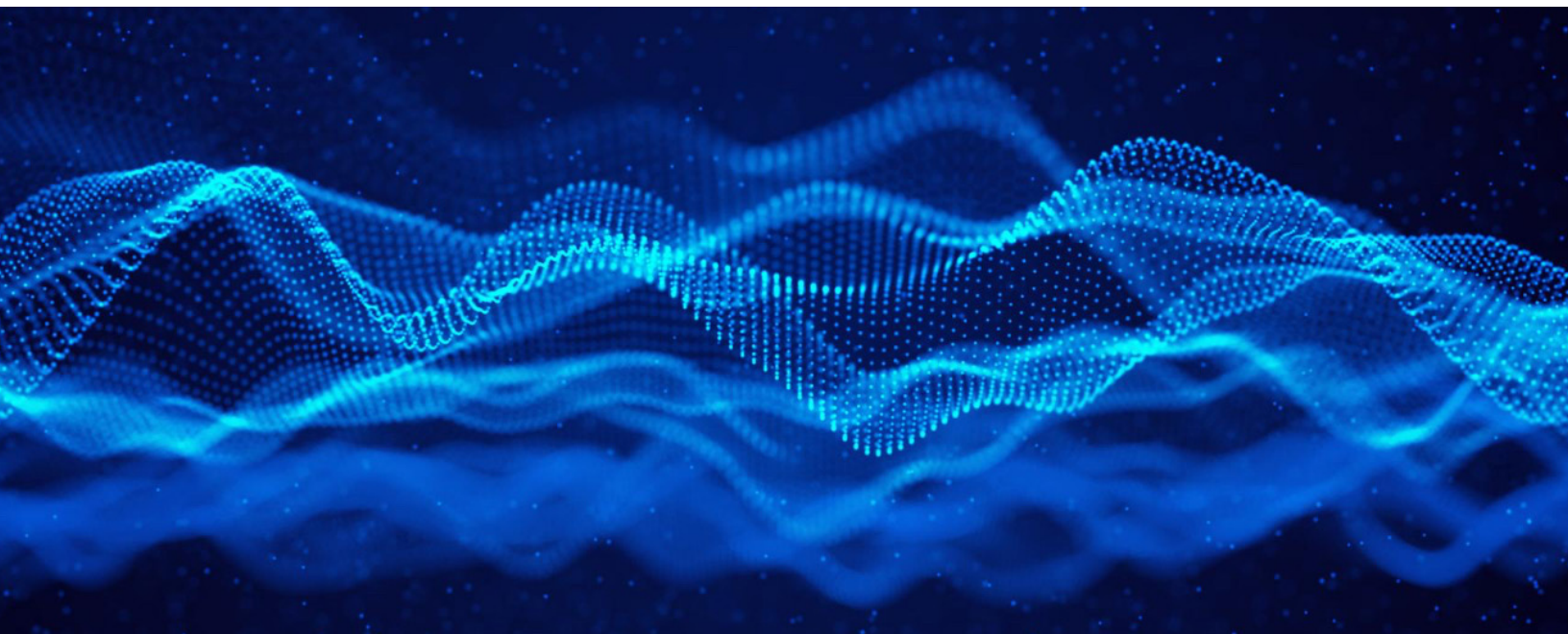
protección y el plazo de duración de los derechos por el cual se solicita la medida.

Tras emitir la resolución, la URSEC notifica a los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) sobre la medida cautelar administrativa, estableciendo el canal oficial por el cual el solicitante enviará las solicitudes de bloqueo técnico.

Durante el evento, el interesado comunica directamente a los ISP los dominios o direcciones IP a bloquear, para que inhabiliten el acceso o retiren las transmisiones ilegales de eventos deportivos en directo en línea, dentro de los treinta minutos a partir de la recepción de la notificación. Esta interacción se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del titular de los derechos.

Finalmente, los titulares de derechos deben notificar a la URSEC de las actuaciones realizadas, así como las pruebas fundadas del ilícito.

⁴Ver Decreto 324/023





Enfoque colaborativo: primera prueba conjunta con operadores para mejorar los procedimientos

Para abordar los desafíos técnicos y legales de estos bloqueos, Uruguay ha implementado un espacio donde trabajan conjuntamente en forma colaborativa, proveedores de internet (ISP), titulares de derechos de autor y organismos de control como la URSEC.

El objetivo de este entorno controlado de pruebas es realizar experiencias piloto supervisadas por el regulador, para perfeccionar los procedimientos de bloqueo, mejorando la eficiencia de las medidas y asegurando que su aplicación respete los principios de proporcionalidad y minimización de daños colaterales, permitiendo la generación del procedimiento normativo.

¿Qué se puede solicitar en un bloqueo?

Aunque la normativa original permitía impedir el acceso mediante dominios (DNS), y/o URLs (localizador uniforme de recursos) y/o Internet Protocol (IP), actualmente los bloqueos se efectúan principalmente a nivel de dominio.

En el caso específico del bloqueo ex post, la norma fue modificada para eliminar la opción de bloqueo por direcciones IP, evitando así afectar el tráfico legítimo de otros usuarios que comparten la misma dirección en servicios de infraestructura compartida.



Cinthya Camejo Villalona

Directora de Cumplimiento y Sanciones, INDOTEL

Del enfoque sancionador al compliance regulatorio en los mercados de telecomunicaciones

RESUMEN

Los mercados de telecomunicaciones atraviesan una transformación acelerada caracterizada por la convergencia tecnológica, la digitalización intensiva de los servicios y su creciente incidencia estratégica en el desarrollo económico, social e institucional de los Estados. En este contexto, los organismos reguladores enfrentan el desafío de garantizar un cumplimiento normativo efectivo y sostenible en sectores marcados por una elevada complejidad técnica, obligaciones continuas y riesgos sistémicos relevantes para el interés público. Tradicionalmente, esta función

ha descansado de manera predominante en el ejercicio de la potestad sancionadora como principal mecanismo de enforcement regulatorio¹.

¹Enforcement regulatorio: conjunto de mecanismos mediante los cuales la autoridad garantiza la observancia efectiva del marco normativo, incluyendo acciones de supervisión, corrección y sanción.

Sin embargo, la experiencia comparada demuestra que un enfoque esencialmente reactivo, centrado en la sanción *ex post*, resulta insuficiente para asegurar una observancia duradera del marco normativo en mercados dinámicos y sujetos a constantes procesos de innovación. Frente a esta realidad, el cumplimiento normativo o *compliance regulatorio* se ha consolidado como un componente estructural de la regulación moderna, al operar como una herramienta preventiva orientada a la gestión de riesgos regulatorios, la promoción del cumplimiento voluntario y el fortalecimiento de la seguridad jurídica.

El presente artículo sostiene que el *compliance regulatorio* no constituye una alternativa a la potestad sancionadora, sino su evolución funcional dentro de un modelo de gobernanza regulatoria más eficaz, proporcional y orientado a resultados. A partir del análisis del marco normativo dominicano —con especial referencia a la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98— y de los principios constitucionales que rigen la actuación administrativa, se examina el rol del regulador en la promoción de una cultura de cumplimiento, la experiencia institucional del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y los desafíos comunes que enfrenta la región. Finalmente, se destacan las oportunidades que ofrece REGULATEL como espacio de cooperación para la consolidación de enfoques regulatorios modernos en América Latina.

1. INTRODUCCIÓN

Las telecomunicaciones se han consolidado como una infraestructura esencial del Estado contemporáneo y un componente transversal del desarrollo económico y social. El tráfico masivo de datos, la expansión de las redes móviles de última generación, la digitalización de los servicios públicos y privados y el uso intensivo del espectro radioeléctrico sustentan actividades críticas como los servicios financieros, la educación, la salud, la seguridad pública, el comercio y la administración electrónica. Este carácter transversal ha redefinido el alcance de la regulación del sector, que ya no se limita a la ordenación del mercado, sino que se proyecta como un instrumento clave para la protección del interés general y la garantía de derechos fundamentales.

En este escenario, los organismos reguladores enfrentan una tarea particularmente compleja: promover la inversión y la innovación tecnológica, al tiempo que aseguran la continuidad, calidad y accesibilidad de los servicios, la protección de los usuarios y la competencia efectiva. Históricamente, el cumplimiento de estas funciones se ha apoyado de manera predominante en el ejercicio de la potestad sancionadora, concebida como el principal mecanismo de corrección de conductas infractoras y de aseguramiento del cumplimiento normativo.

Si bien la sanción constituye una herramienta indispensable del sistema regulatorio, su utilización como eje casi exclusivo del enforcement presenta limitaciones evidentes en mercados caracterizados por la rapidez del cambio tecnológico, la complejidad técnica de las obligaciones y la existencia de riesgos que pueden materializarse antes de que la respuesta sancionadora produzca efectos. La reacción tardía frente al incumplimiento, los elevados costos administrativos y la limitada capacidad preventiva del castigo ex post han impulsado una reflexión profunda sobre la necesidad de incorporar enfoques regulatorios más estratégicos y anticipatorios.

En este contexto, el compliance regulatorio emerge como un componente central de la gobernanza regulatoria moderna. Su incorporación no supone una renuncia a la potestad sancionadora ni una flexibilización indebida del control administrativo, sino su integración en un modelo más amplio y eficaz, en el que la prevención, la gestión de riesgos y la proporcionalidad de la respuesta regulatoria adquieren un rol determinante..

2. EL COMPLIANCE REGULATORIO EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES

El cumplimiento normativo puede definirse como el conjunto de políticas, procedimientos, controles y prácticas organizacionales destinados a asegurar la observancia efectiva de las normas legales, reglamentarias y técnicas aplicables a una actividad determinada. En los mercados de telecomunicaciones,

el compliance adquiere una relevancia particular debido a la naturaleza altamente técnica de las obligaciones regulatorias, la continuidad de los servicios, la asimetría informativa entre regulador y regulados y la interacción con marcos normativos complementarios, como la protección de los consumidores, la competencia, la seguridad de la información y la protección de datos personales.

Desde una perspectiva contemporánea, el compliance regulatorio no se limita a la evitación de sanciones. Por el contrario, se integra al gobierno corporativo de los prestadores como una herramienta de gestión de riesgos regulatorios, sostenibilidad operativa y responsabilidad institucional. La existencia de estructuras internas de cumplimiento permite identificar de manera temprana posibles desviaciones, mejorar la trazabilidad de los procesos, fortalecer los mecanismos de control interno y responder oportunamente a incidentes que puedan afectar la prestación del servicio o el interés público.

Para el regulador, la consolidación de sistemas de compliance robustos en los operadores constituye un aliado estratégico de la función de supervisión. Estos mecanismos reducen la probabilidad de incumplimientos sistémicos, facilitan la supervisión basada en riesgos y permiten orientar los recursos institucionales hacia las áreas de mayor impacto regulatorio. De este modo, el compliance regulatorio se configura como un elemento esencial de la regulación responsiva, en la que la intensidad de la intervención administrativa se ajusta al nivel de riesgo, al comportamiento del regulado y a la potencial afectación del interés general.

3. FUNDAMENTO NORMATIVO EN LA LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES NÚM. 153-98

La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 establece el marco jurídico fundamental para la regulación, supervisión y control del sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana, reconociendo expresamente el carácter de interés público de los servicios y la obligación del Estado de garantizar su prestación continua, eficiente y de calidad.

El régimen sancionador previsto en la ley debe interpretarse como parte de un sistema integral de intervención estatal, que combina funciones normativas, preventivas, de supervisión y de corrección. El diseño legal atribuye al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) competencias amplias para dictar normas regulatorias, supervisar su cumplimiento, requerir información, realizar inspecciones y adoptar medidas correctivas, reservando la imposición de sanciones para los supuestos de infracción acreditada, gravedad o reiteración.

Desde esta perspectiva, la promoción del compliance regulatorio resulta plenamente compatible con la arquitectura de la Ley 153-98, en la medida en que contribuye a la realización de sus fines esenciales: la protección del interés público, el uso eficiente de los recursos, la defensa de los usuarios y la preservación de la seguridad jurídica del mercado.

4. PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El enfoque de compliance regulatorio encuentra un sólido fundamento en los principios constitucionales que rigen la actuación administrativa. Principios como la legalidad, el debido proceso, la razonabilidad, la proporcionalidad y la seguridad jurídica orientan el ejercicio de la potestad regulatoria y sancionadora, imponiendo estándares de actuación que deben ser observados de manera estricta.

La promoción del cumplimiento normativo fortalece la previsibilidad de las decisiones administrativas y reduce la incertidumbre regulatoria, al ofrecer a los sujetos regulados criterios claros de interpretación y actuación. Asimismo, permite una aplicación más razonable y proporcional del régimen sancionador, en la medida en que facilita la graduación de la respuesta regulatoria según la gravedad del incumplimiento, la conducta del regulado y el riesgo para el interés público.

5. DEL ENFOQUE SANCIONADOR AL ENFOQUE PREVENTIVO

La experiencia comparada evidencia que un modelo de regulación basado casi exclusivamente en la sanción resulta insuficiente en sectores altamente técnicos y dinámicos como el de las telecomunicaciones. La sanción, aunque necesaria,

suele ser tardía, costosa en términos administrativos y limitada en su capacidad para prevenir daños futuros o corregir fallas estructurales.

El enfoque preventivo se apoya en la identificación temprana de riesgos regulatorios, la corrección oportuna de desviaciones y la promoción de buenas prácticas de cumplimiento, sin renunciar a la aplicación firme y proporcional del régimen sancionador cuando resulte necesario.

En el ámbito regional, se observa una evolución progresiva de los modelos de supervisión regulatoria en telecomunicaciones, orientada a superar una concepción exclusivamente reactiva del enforcement. Diversos organismos reguladores han comenzado a incorporar mecanismos de seguimiento continuo, evaluación ex post de las medidas regulatorias y estrategias de implementación normativa, con el objetivo de verificar su efectividad real y detectar tempranamente riesgos de incumplimiento.

Este enfoque permite desplazar el énfasis desde la corrección tardía de las infracciones hacia la prevención del riesgo regulatorio, mediante intervenciones más oportunas, proporcionales y basadas en información. La incorporación de estas prácticas no solo fortalece el cumplimiento normativo, sino que contribuye a mejorar la calidad regulatoria y a optimizar el uso de las potestades de

supervisión y sanción, en consonancia con las tendencias contemporáneas de gobernanza regulatoria promovidas en el ámbito regional.

6. EL ROL DEL REGULADOR EN LA PROMOCIÓN DEL COMPLIANCE

Los organismos reguladores desempeñan un rol central en la construcción de una cultura de cumplimiento normativo. La emisión de normas claras, criterios interpretativos, guías de cumplimiento y la implementación de esquemas de supervisión basados en riesgos contribuyen a reducir la asimetría informativa y a fomentar el cumplimiento voluntario.

Este rol orientador no sustituye la función sancionadora, sino que la complementa, permitiendo una intervención más eficiente, escalonada y focalizada.

7. LA EXPERIENCIA DEL INDOTEL

En la experiencia dominicana, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones ha impulsado progresivamente un enfoque orientado al fortalecimiento del cumplimiento normativo, priorizando la claridad regulatoria, la transparencia institucional y la comunicación permanente con los actores del sector.

Esta experiencia demuestra que la promoción del compliance regulatorio no solo beneficia a los regulados, sino que fortalece la capacidad institucional del regulador para cumplir eficazmente sus funciones legales y constitucionales.

8. DESAFÍOS REGIONALES Y COOPERACIÓN EN REGULATEL

La implementación del compliance regulatorio enfrenta desafíos comunes en los mercados de telecomunicaciones de la región, como la heterogeneidad normativa, las asimetrías entre actores del mercado y la acelerada evolución tecnológica.

REGULATEL se configura como un foro privilegiado para el intercambio de experiencias, la armonización de enfoques regulatorios y la adopción de mejores prácticas en materia de cumplimiento normativo.

9. REFLEXIONES FINALES

La creciente complejidad y relevancia estratégica de los mercados de telecomunicaciones ha exigido una evolución de los modelos tradicionales de intervención regulatoria. En este contexto, el tránsito desde un enfoque predominantemente sancionador hacia un modelo de compliance regulatorio responde a la necesidad de dotar a la regulación de mayor eficacia, proporcionalidad y capacidad preventiva.

El compliance regulatorio no sustituye la

potestad sancionadora, sino que la integra dentro de una estrategia más amplia de gobernanza regulatoria, orientada a la gestión del riesgo, la detección temprana de incumplimientos y la protección efectiva del interés público. Este enfoque permite superar las limitaciones del enforcement exclusivamente reactivo, particularmente en mercados dinámicos y sujetos a obligaciones continuas.

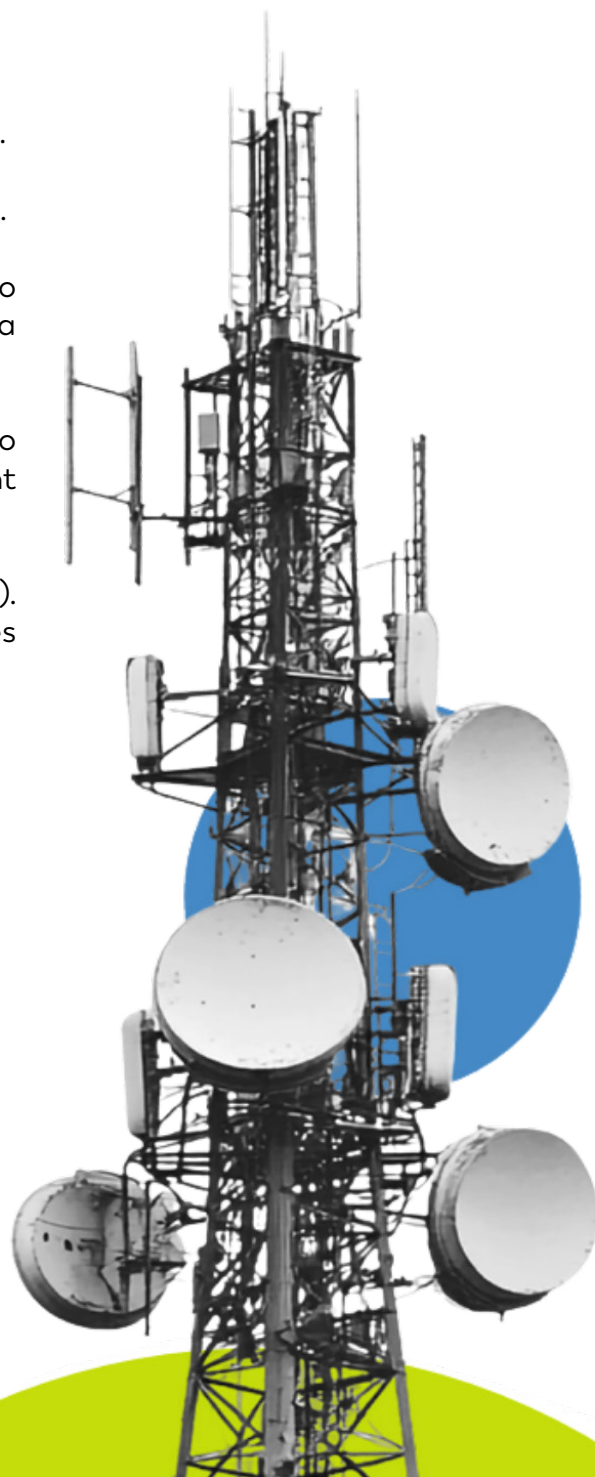
La experiencia dominicana confirma la compatibilidad de este modelo con la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y con los principios constitucionales que rigen la actuación administrativa, fortaleciendo la seguridad jurídica, la previsibilidad regulatoria y la proporcionalidad de la respuesta del regulador.

Desde una perspectiva regional, la incorporación del compliance regulatorio se consolida como una tendencia convergente entre los organismos reguladores de telecomunicaciones. En este escenario, REGULATEL se posiciona como un espacio clave para el intercambio de experiencias, la construcción de enfoques comunes y el fortalecimiento institucional de la región.

En definitiva, el compliance regulatorio se erige como un componente estructural de la regulación contemporánea en telecomunicaciones, contribuyendo a la sostenibilidad del sistema regulatorio, a la legitimidad de la acción administrativa y a la consolidación de una cultura de cumplimiento compartida entre el Estado y los actores del mercado.

Referencias

- Constitución de la República Dominicana (2015).
- Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Principios de Gobernanza Regulatoria, 2012.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Regulatory Enforcement and Inspections Toolkit, 2018.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Trends in Telecommunication Reform, ediciones recientes.



Directorio

08

Argentina

Web

www.enacom.gob.ar

ENACOM
ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/ENACOMArgentina>

<https://x.com/ENACOMArgentina>

<https://www.instagram.com/enacomargentina/>

<https://www.youtube.com/channel/UCa7rAwGCM00re03MAhOEviQ>

<https://www.linkedin.com/company/enacom/>

Bolivia

Web

<https://www.att.gob.bo/>

ATT
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Redes Sociales

https://www.facebook.com/BoliviaATT/?ref=embed_page#

<https://www.tiktok.com/@att.bolivia>

<https://www.instagram.com/att.bolivia/>

Brasil

Web

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/>

ANATEL

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/AnatelGovBR/>

<https://www.instagram.com/anatelgovbr/>

<https://www.youtube.com/Anatel>

<https://www.threads.net/@anatelgovbr>

Chile



Web

<https://www.subtel.gob.cl/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/subtelecomunicaciones>

https://x.com/subtel_chile

<https://www.youtube.com/user/SubtelCHL>

https://www.instagram.com/subtel_chile/

Colombia



Web

<https://www.crcom.gov.co/es>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/CRCCol/>

<https://x.com/CRCCol>

<https://www.instagram.com/crccol/>

<https://www.youtube.com/user/CRCCol>

<https://www.linkedin.com/company/crccol/>

<https://www.tiktok.com/@crccol>

Costa Rica



Web

<https://sutel.go.cr/>

Redes Sociales

https://x.com/SUTEL_CR

<https://www.youtube.com/@SutelTelecom>

Cuba



Web

<https://www.mincom.gob.cu/>

Ecuador

Web

<https://www.arcotel.gob.ec/>

Redes Sociales

https://x.com/Arcotel_Ec

<https://www.facebook.com/arcotel>

<https://www.youtube.com/c/arcotelecuador1>

El Salvador



Web

<https://www.siget.gob.sv/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/SIGETSV/>

<https://www.instagram.com/siget.sv/>

<https://x.com/SIGETSV>

<https://www.youtube.com/user/sigetelsalvador>

España



Web

<https://cnmc.es/>

Redes Sociales

https://x.com/CNMC_ES

<https://www.youtube.com/@CNMCes>

<https://www.linkedin.com/company/cnmc-comision-nacional-de-los-mercados-y-la-competencia/>

Guatemala



Web

<https://sit.gob.gt/>

Redes Sociales

https://www.facebook.com/sitgt/?ref=embed_page#



Honduras

Web

<https://www.conatel.gob.hn/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/ConatelHnd#>

<https://x.com/CONATELHN>

<https://www.instagram.com/>

Italia

Web

<https://www.agcom.it/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/Agcom.it/>

<https://x.com/AGCOMunica>

<https://www.instagram.com/agcom.it/>

<https://www.youtube.com/user/videoagcom>

<https://www.linkedin.com/company/agcom/?originalSubdomain=it>



México

Web

<https://www.gob.mx/crt>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/CRTMx>

<https://x.com/CRTGobMX>

<https://www.youtube.com/@CRTGobMX>

<https://www.instagram.com/crtgobmx/>



Nicaragua

Web

<https://telcor.gob.ni/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/telcornicaragua/>

<https://x.com/TELCORNicaragua>

<https://www.instagram.com/telcorenteregulador/>





Panama

Web

<https://asep.gob.pa/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/asepfiscaliza/>

<https://x.com/AsepPanama>

<https://www.youtube.com/channel/UCsyRP8ZFJRcBrHlwhZeWb7w>

<https://www.instagram.com/aseppanama/#>



Paraguay

Web

<https://www.conatel.gov.py/conatel/>

Redes Sociales

https://www.facebook.com/conatelpy/?locale=es_LA

https://www.instagram.com/conatel_py/?hl=es



Perú

Web

<https://www.gob.pe/osiptel>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/PeruPaisDigital/>

<https://x.com/PeruPaisDigital>

Portugal

Web

<https://www.anacom.pt/>

Redes Sociales

https://x.com/_ANACOM_

<https://www.youtube.com/channel/UCApJZ6dQYtZj6FLAB49pjTw>

<https://www.linkedin.com/company/icp-anacom/>





Puerto Rico

Web

<https://www.net.jrjsp.pr.gov/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/negociadotelecom/>

<https://x.com/NETPRonline>



República Dominicana

Web

<https://indotel.gob.do/>

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/indotelrd>

<https://www.youtube.com/indotelrd>

<https://x.com/indotelrd>

<https://www.instagram.com/indotelrd/>



Uruguay

Web

<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-comunicaciones/>

Redes Sociales

https://x.com/Ursec_oficial

<https://www.linkedin.com/company/ursec/>



Venezuela

Web

<http://www.conatel.gob.ve/>

Redes Sociales

<https://www.instagram.com/conatelvzla/?hl=es>

<https://x.com/conatel?lang=es>

A dark blue background featuring a complex network diagram. The diagram consists of numerous interconnected nodes and lines, forming a mesh-like structure. Some nodes are highlighted with small blue circles, and a few lines are highlighted in a light blue color. The overall appearance is that of a digital or communication network.

regula^{tel}