



OSIPTEL 2022-27: una gestión a prueba de futuro

Balance 2017-2022 y desafíos hacia adelante

17 de enero del 2022

En vista del silencio en el Poder Ejecutivo respecto a la convocatoria del concurso público para la designación del próximo presidente de OSIPTEL 2022-2027 (proceso que no concluye en menos de 2 meses), podemos asumir que la nueva gestión no iniciará funciones -según corresponde- en febrero 2022 (dentro de un mes) sino recién en abril 2022, vencido el plazo de 60 días calendario de extensión de la gestión actual contemplado en la ley marco de organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, resulta oportuno realizar un balance sobre la gestión actual y los desafíos para la nueva gestión, que encontrará una nueva realidad donde el acceso a internet se ha convertido en un producto de primera necesidad.

Antes de entrar en este análisis,

sin embargo, el entorno político actual en el país nos obliga a abordar un aspecto crucial en la gestión del regulador: su institucionalidad.

INSTITUCIONALIDAD

Quizás no de forma perfecta, pero la institucionalidad de OSIPTEL funciona.

En el plano formal, tal como ocurre con sus pares (SUNASS, OSINERGMIN, OSITRAN), el presidente de OSIPTEL no es designado por el Poder Ejecutivo o por el Congreso de la República, sino mediante un concurso público.

Esto permite una selección entre candidatos con sólidas credenciales profesionales y personales, lo cual salvaguarda una gestión guiada por criterios técnicos, sujeta por supuesto al escrutinio de la industria y de los usuarios, pero donde el intercambio

de posiciones mantiene siempre dicho carácter técnico.

En general, esto ha funcionado bien desde la creación de OSIPTEL en el año 1993 hasta ahora, y valga poner sobre la mesa la necesidad de que esto siga siendo así. En el plano no formal, la cultura organizacional de OSIPTEL se distingue por la línea de carrera ofrecida a su equipo profesional, incluso desde los cursos de extensión organizados por el regulador, de donde proviene una cantidad apreciable de sus funcionarios actuales.

Es destacable el caso de Sergio Cifuentes, su actual Gerente General, que se incorporó a la institución como practicante hace más de 25 años, y que Rafael Muelle, actual presidente de la institución tuvo el acierto de promover a su posición actual

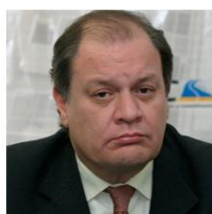
PRESIDENTES DE OSIPTEL | SIGLO 21



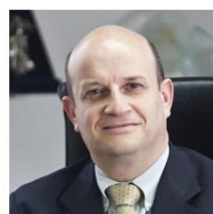
JORGE KUNIGAMI
Ene 2001 – Ene 2002



EDWIN SAN ROMÁN
Feb 2002 – Feb 2007



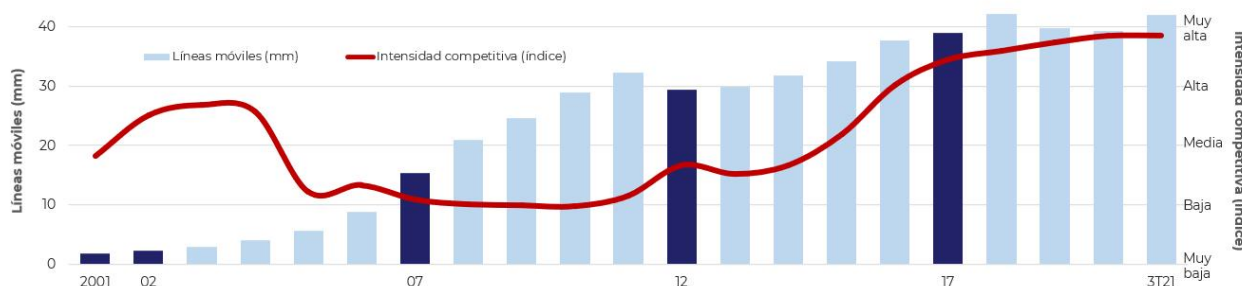
GUILLERMO THORNBERRY
Feb 2007 – Abr 2012



GONZALO RUIZ
Abr 2012 – Abr 2017



RAFAEL MUELLE
Jul 2017 – Feb 2022



Fuente: El Peruano

OPINIÓN DIGITAL | OSIPTEL 2022-27: una gestión a prueba de futuro

© DN Consultores

desde su rol anterior como Gerente de Políticas Regulatorias.

Estos ingredientes aportan predictibilidad a la gestión del regulador, aspecto crucial si consideramos los volúmenes de inversión requeridos para el desarrollo de servicios en el sector.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La política pública persigue los objetivos de **accesibilidad** y **asequibilidad**, de manera que todos los ciudadanos contemos con los servicios, y que esto ocurra con una relación precio-calidad competitiva.

Si bien el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y OSIPTEL deben operar en forma articulada, la responsabilidad de la **accesibilidad** recae más sobre el primero, a través de la gestión del espectro radioeléctrico o de los proyectos formulados por el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), mientras que la responsabilidad de la **asequibilidad** recae más sobre el segundo, mediante la regulación de tarifas y la normativa de usuarios (calidad de servicio, condiciones de uso y más).

Al respecto, el Plan Estratégico de OSIPTEL 2020-2024, guía de la gestión actual, contiene 7 objetivos estratégicos (OE), 4 de ellos vinculados a asequibilidad [competencia (1), usuarios (3)] y 3 a su gestión interna.

A continuación, analizamos los OE vinculados a asequibilidad.

COMPETENCIA

El balance de la gestión actual es neutro, porque si bien la competencia creció en internet móvil y fijo, esto obedeció en el primer caso a la inercia de fuerte crecimiento en intensidad competitiva heredada de años previos y en el segundo caso al impacto del COVID-19 sobre el consumo digital en el hogar.

A la fecha, casi todos los planes tarifarios móviles contienen descarga ilimitada de datos, y en internet fijo el plan tarifario con mayor velocidad contratada pasó de 100 Mbps a 1 Gbps en los últimos 2 años, mientras que los precios unitarios por GB de descarga (móvil) o Mbps de velocidad (fija) han alcanzado sus mínimos históricos, aspecto reflejado en

un reciente estudio publicado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) según el cual Perú es el 2° país en Sudamérica con los precios más bajos en internet móvil y fijo.

Diferente es el caso en TV paga, donde OSIPTEL comete un error al introducir más regulación luego de concluir que existe un proveedor importante en el servicio mayorista (decisión aún no tomada), cuando en realidad nos encontramos frente a un mercado en franco declive, ante la persistente competencia informal y la creciente presencia de servicios convergentes (OTT), situación que en conjunto configura un escenario propicio para exactamente lo contrario, es decir, desregular este servicio y, de paso, asignar los recursos del regulador a otras prioridades más relevantes para los usuarios (por ejemplo, internet rural).

USUARIOS

Los avances heredados en intensidad competitiva motivaron una mayor atención de la gestión actual del regulador en el ámbito de usuarios, de manera que es loable el despliegue de un conjunto de



plataformas de información (Checa tu plan, Checa tu Señal, Checa tu equipo) y la publicación de rankings de operadores sobre los atributos más valorados por los usuarios (cobertura, velocidad, atención al cliente) y de encuestas de satisfacción, todo esto como parte del cumplimiento del OE 4 (empoderamiento del usuario) en su plan estratégico.

Si bien estas herramientas de información merecerían una mayor difusión por parte de OSIPTEL, crean junto con la intensidad competitiva actual un entorno favorable para la desregulación progresiva de servicios.

Sin embargo, el sistema de medición automatizado (SMA) creado recientemente por OSIPTEL para recoger sin autorización información desde los dispositivos de los usuarios, el récord histórico de **multas** anuales a los operadores por encima de los S/ 100 millones en los años 2020 y 2021 o la también reciente solicitud al Congreso para fortalecer aún más su capacidad sancionadora, apuntan en un sentido diametralmente opuesto, más

aún si consideramos que -en el caso particular del SMA- la aparente protección de los derechos del usuario atenta al mismo tiempo contra el derecho a la protección de datos personales que asiste a todo usuario digital.

Al contrario de esta tendencia observada en el regulador, el Manual de Regulación Digital (2020, UIT y Banco Mundial) reconocen la evolución desde el concepto de **calidad de servicio** hacia **calidad de experiencia**, que integra a la calidad de servicio tradicional (funcionamiento de la red) con la calidad de atención al cliente (consultas, reclamos), de manera que -también según la UIT- corresponde la aplicación de una regulación más ligera, con una lista corta de indicadores enfocados en los atributos más valorados por los usuarios, porque “el rol del regulador ya no consiste más en verificar si los operadores cumplen reglas, sino en prestar atención a la experiencia de los usuarios”.

De hecho, la experiencia de las OTT de voz, mensajes de texto o video -ahora competidores

frontales de los operadores tradicionales- demuestra la disposición de muchos usuarios a sacrificar calidad a cambio de un mejor precio y, más aún, la pertinencia de una evolución desde una regulación profusa hacia una desregulación progresiva, respaldada en un empoderamiento efectivo del usuario y un sano ambiente competitivo permitiría que los operadores focalicen su atención en la expansión de cobertura en las localidades que aún no cuentan con acceso internet, la real prioridad nacional en el ámbito de la conectividad digital.

DESAFÍOS 2022-2027

Si bien los pilares de **competencia** y **usuarios** perduran, la próxima gestión del regulador deberá adaptarse a una nueva realidad de mercado, con servicios digitales convergentes y con usuarios digitales cada vez más intensivos, entorno donde corresponderá una contribución más decidida con la expansión de la conectividad digital en el Perú No Conectado.

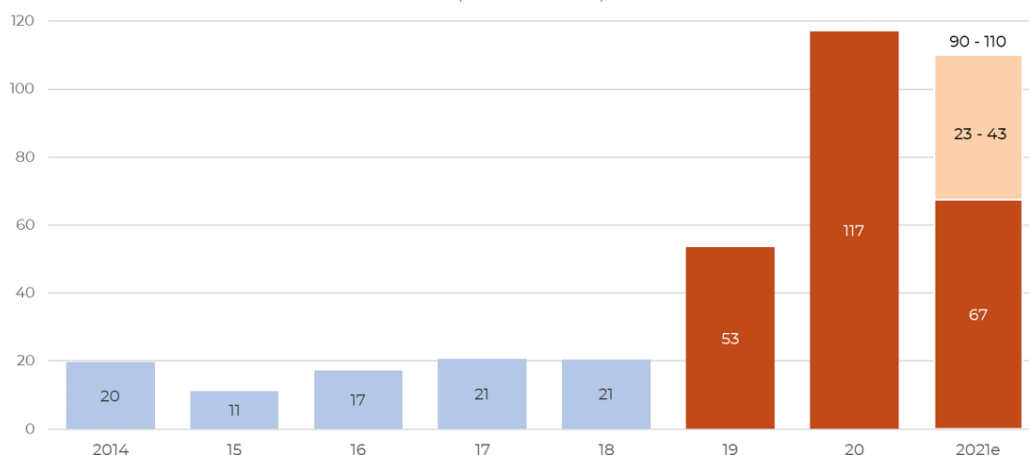
La adaptación a una nueva realidad de mercado significa,

OSIPTEL | INFORMACIÓN PARA EL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO



OSIPTEL | FUERTE CRECIMIENTO EN MULTAS IMPUESTAS DESDE EL AÑO 2019

OSIPTEL. MULTAS IMPUESTAS A OPERADORES 2014-9M21
(millones de soles)



* Monto estimado en S/ 90 - 110 millones para el año 2021, a partir de un monto oficial de S/ 67 mm para ene-set 2021 y un estimado entre S/ 23 y S/ 43mm para oct-dic 2021

Fuente: OSIPTEL, estimaciones propias

OPINIÓN DIGITAL | OSIPTEL 2022-27: una gestión a prueba de futuro

© DN Consultores

por ejemplo, una definición más amplia de mercado relevante al momento de definir proveedores importantes (la competencia pasa de ser nacional a global) o el reconocimiento de que el empoderamiento del usuario se traduce en una menor necesidad de regular la calidad de experiencia.

Por su parte, si consideramos

que aún 3 millones de peruanos residen en centros poblados sin conectividad digital, una contribución más decidida del regulador podría consistir, por ejemplo, en aplicar *sandboxes* regulatorios a diversos modelos de negocio relacionados con la expansión de cobertura surgidos en los últimos años, para impulsar su impacto en llevar conectividad

digital a cada vez más peruanos.

Si la institucionalidad del regulador es debidamente salvaguardada en el proceso de selección de su próximo presidente, confiamos en que estos desafíos serán enfrentados con la diligencia necesaria para acercarnos a la aspiración de un Perú [bien] Conectado.