



## Mercado telecom Perú: balance 2019

Mejora en relación precio-calidad (usuarios) y sostenibilidad (operadores) pueden ir de la mano

Positivo para los usuarios, negativo para los operadores, señales en ambos sentidos para las autoridades y por todo lo anterior desafiante para el sector como un todo. Así podríamos resumir el balance del presente año 2019 en el mercado de telecomunicaciones en el país.

Positivo para los usuarios, por la mejora en la relación precio-calidad de los servicios. Negativo para los operadores, por sus indicadores financieros y operativos al cierre del año. Señales en ambos sentidos para las autoridades, porque decisiones positivas son opacadas por señales contradictorias respecto a la revolución digital que hoy vivimos. Por último, desafiante para el sector porque el mercado no es juego de suma cero.

Aunque una mejor relación precio-calidad para los usuarios pudiera afectar inicialmente la situación financiera y operativa de los operadores, en el mediano plazo la sostenibilidad de ambos lados de la mesa es necesaria por ser mutuamente conveniente.

A la luz del estancamiento en los indicadores de mercado durante los últimos 3 años, esto representa un aspecto clave que la autoridad deberá tomar en cuenta en su agenda 2020.

### Usuarios

Según el [MTC](#), Perú cierra el año con la segunda tarifa más baja para internet móvil en Sudamérica (USD 2,48 por GB de descarga), sólo luego de Chile (USD 1,87), mientras que según [Ookla](#) Perú registra el mayor porcentaje de dispositivos móviles con acceso a servicios 4G en la región (78%).

Si bien estos resultados muestran una relación precio-calidad bastante favorable para los usuarios conectados en el país, subsisten 2 elementos adicionales por considerar.

Lo primero es que el concepto de calidad no se limita a aspectos técnicos.

Tal como es reconocido por reguladores de telecomunicaciones [en otros países](#), la calidad comprende también aspectos no técnicos (venta y posventa), que pueden ser integrados bajo una etiqueta de “calidad” con un sentido más amplio o, mejor aún, bajo un nuevo concepto de “índice de satisfacción del cliente de telecomunicaciones” (ISCT) o algún otro mejor nombre.

Mientras que [ERESTEL](#) está enfocada en variables objetivas (tenencia, uso, gasto), un eventual ISCT contendría variables asociadas con la evaluación subjetiva sobre la experiencia de uso de los servicios.

**La relación precio-calidad mejoró para los usuarios conectados, pero no podemos olvidar a los usuarios no conectados o no usuarios, para no expandir la brecha digital**

Lo segundo es no olvidar a los usuarios no conectados o, mejor dicho, a los no usuarios. El bajo nivel de uso de la Red Dorsal no se encuentra aún cerca de ser revertido, mientras que los operadores privados enfren-

tan ahora serias restricciones financieras para la expansión geográfica de sus servicios, más allá de algunos modelos creativos recientemente desarrollados, basados en la compartición voluntaria de infraestructura.

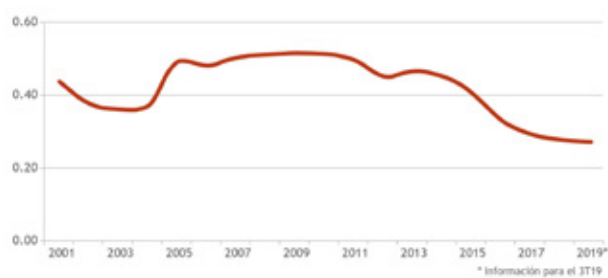
Lo último que necesitamos es sumar la brecha digital a otras brechas que frenan el progreso del país.

### Operadores

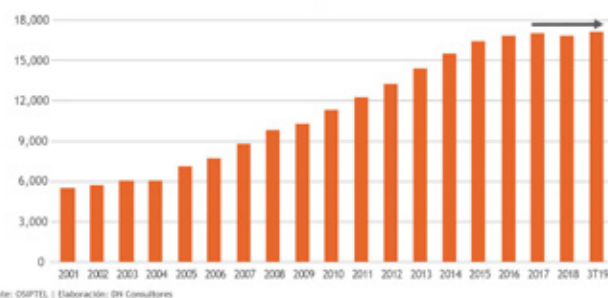
Bien podrían los indicadores financieros y operativos de los operadores conformar un caso de estudio para una maestría de negocios. Curvas demasiado elocuentes. Veamos.

La evidencia más importante es la reducción sostenida de la concentración de mercado en servicios móviles durante los últimos 5 años (2014-3T19). En

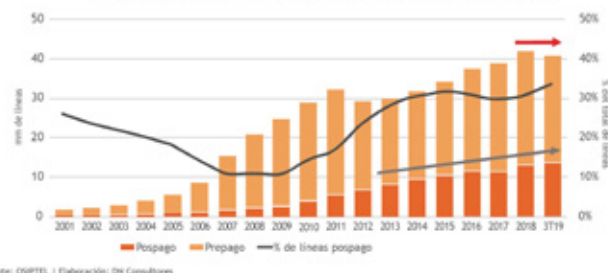
Mercado telecom Perú. IHH en servicios móviles 2001-3T19



Mercado telecom Perú. Ingresos 2001-3T19 (\$/ mm)



Mercado telecom Perú. Líneas móviles 2001-3T19, según modalidad de contratación (mm líneas, % del total)



ese período, el Índice Hirsch-Herfindahl (IHH) bajó desde 0,45 hasta 0,27, con lo cual nos ubicamos entre los niveles más bajos en Sudamérica, junto con Chile o Colombia.

Expresado en forma más simple, la concentración de mercado en los 2 mayores operadores se redujo en ese período nada menos que desde 94% hasta 64%, es decir una reducción de 30%, absorbida por los 2 nuevos operadores que entraron al mercado en el año 2014.

En este contexto, luego de haber crecido en forma sostenida durante casi 2 décadas, prevemos que un ligero crecimiento en los ingresos 2019

servirán apenas para compensar la caída registrada en el año previo, de modo que el mercado concluirá un período de estancamiento en ingresos hasta ahora por 3 años consecutivos.

Desglosado en sus componentes, según las estadísticas de OSIPTEL pronosticamos una caída en líneas móviles motivada por una mayor prudencia comercial de todos los operadores en la venta de líneas de consumo muy bajo, situación reflejada además en el crecimiento de la participación de líneas pospago, que con un nivel de 34% sobrepasa por primera vez en el siglo un tercio de las líneas móviles totales en el mercado.

Estimamos también que el ARPU móvil del mercado se asentará por debajo del umbral de 20 soles por mes (uno de los más bajos en Sudamérica), situación que junto con un churn peligrosamente cercano a 7% (uno de los más altos en Sudamérica) motivan un margen EBITDA de mercado por debajo de 20% también por tercer año consecutivo, situación que aún compensada con una reducción en los niveles de inversión de los operadores, representa una franca restricción para su sostenibilidad.

#### Autoridades

Los avances en el marco necesario para una mayor disponibilidad de espectro 4G y 5G o en un mayor empoderamiento del usuario con herramientas de información como Comparatel, Punku e incluso indicadores de [calidad \(técnica\)](#) representan señales bastante positivas registradas durante el presente año a nivel normativo desde el MTC y OSIPTEL, respectivamente.

### Avances positivos en espectro 4G o 5G (MTC) y en empoderamiento del usuario (OSIPTEL)

Sin embargo, además de que la Red Dorsal, la eliminación de la vinculación entre sanciones y plazo de concesión o un intenso proceso de simplificación normativa quedan como aspectos claves por resolver para el próximo año, los casos de Picap (MTC) o de la venta ambulatória de chips (OSIPTEL) arrojan señales preocupantes sobre el entendimiento de la revolución digital por parte de las autoridades en el Estado Peruano más cercanas a este fenómeno, y de quienes por tanto esperaríamos un fuerte compromiso en su aprovechamiento como palanca de desarrollo para el país.

### En casos como Picap (MTC) o venta ambulatória de chips (OSIPTEL), es fundamental que las entidades reconozcan su rol promotor de una cultura digital ciudadana en el país

Además de que la forma de intervención de [MTC](#) y [OSIPTEL](#) en ambos casos está enfocada en el síntoma y no en la causa, es fundamental que ambas entidades reconozcan su rol como agentes de cambio para promover una cultura digital ciudadana en el país, y no exactamente lo contrario.

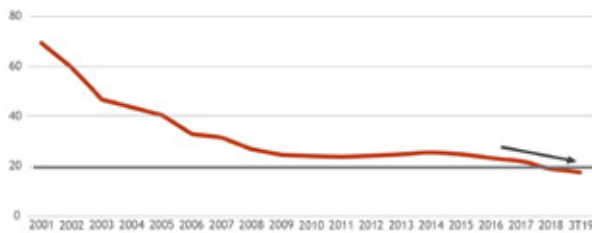
#### Mercado

El mercado no es un juego de suma cero. Es decir, el mejoramiento de las condiciones de mercado para los usuarios (relación precio-calidad) no tiene por qué implicar el empeoramiento recurrente en la situación de los operadores (sostenibilidad), concepto que aplica para el mercado de telecomunicaciones como en cualquier otro mercado.

Si asumimos que desde el punto de vista de la autoridad es deseable que el nivel de competencia actual perdure, la normativa pro-competencia que ha permitido el escenario actual o el más reciente énfasis en el empoderamiento del usuario merecen ser acompañados por un intenso proceso de simplificación normativa que responda al nuevo escenario de aceleración en la velocidad de cambio en los mercados que operadores (y usuarios) experimentan cada vez más.

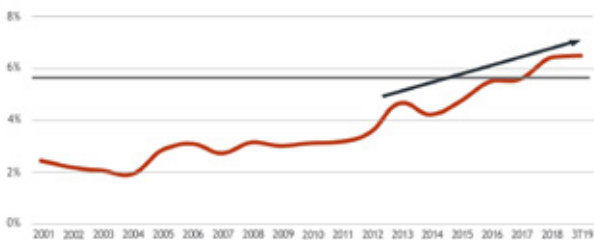
Señales positivas al respecto hemos percibido recientemente desde OSIPTEL, cuya materialización esperamos tenga un lugar preponderante en su agenda 2020. ■

Mercado telecom Perú. ARPU móvil 2001-3T19  
(\$/ por mes)



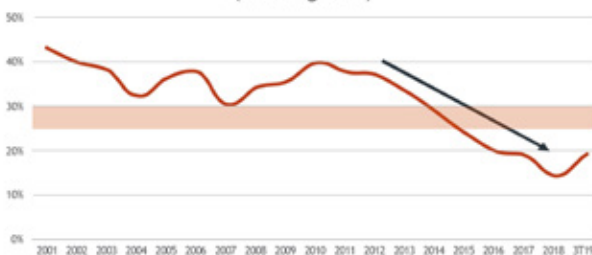
Fuente: OSIPTEL. Elaboración: DN Consultores

Mercado telecom Perú. Churn móvil 2001-3T19  
(% de líneas móviles por mes)



Fuente: OSIPTEL. Elaboración: DN Consultores

Mercado telecom Perú. Margen EBITDA 2001-3T19  
(% de ingresos)



Fuente: OSIPTEL. Elaboración: DN Consultores