

2013



Bullard Falla Ezcurra



La Paradoja de la Calidad

Plenary Meeting #40

GSMA Latin America

20 de Noviembre de 2013

Lima, Perú



CONTENIDO

1.

Principios Regulatorios

2.

¿Dónde estamos?

3.

La Paradoja de la Calidad



Principios Regulatorios



La Fabula del Rey Regulador





La espiral regulatoria

"Las innumerables acciones regulatorias son prueba concluyente, no de regulación efectiva, sino del deseo de regular"

Stigler, G. Friedland, C.



Regulación Anecdótica







Regulación Anecdótica

"Las prioridades y agendas de las agencias regulatorias podrían reflejar rankings públicos, política, historia o incluso meras casualidades..."

Breyer, S.



El último 10%

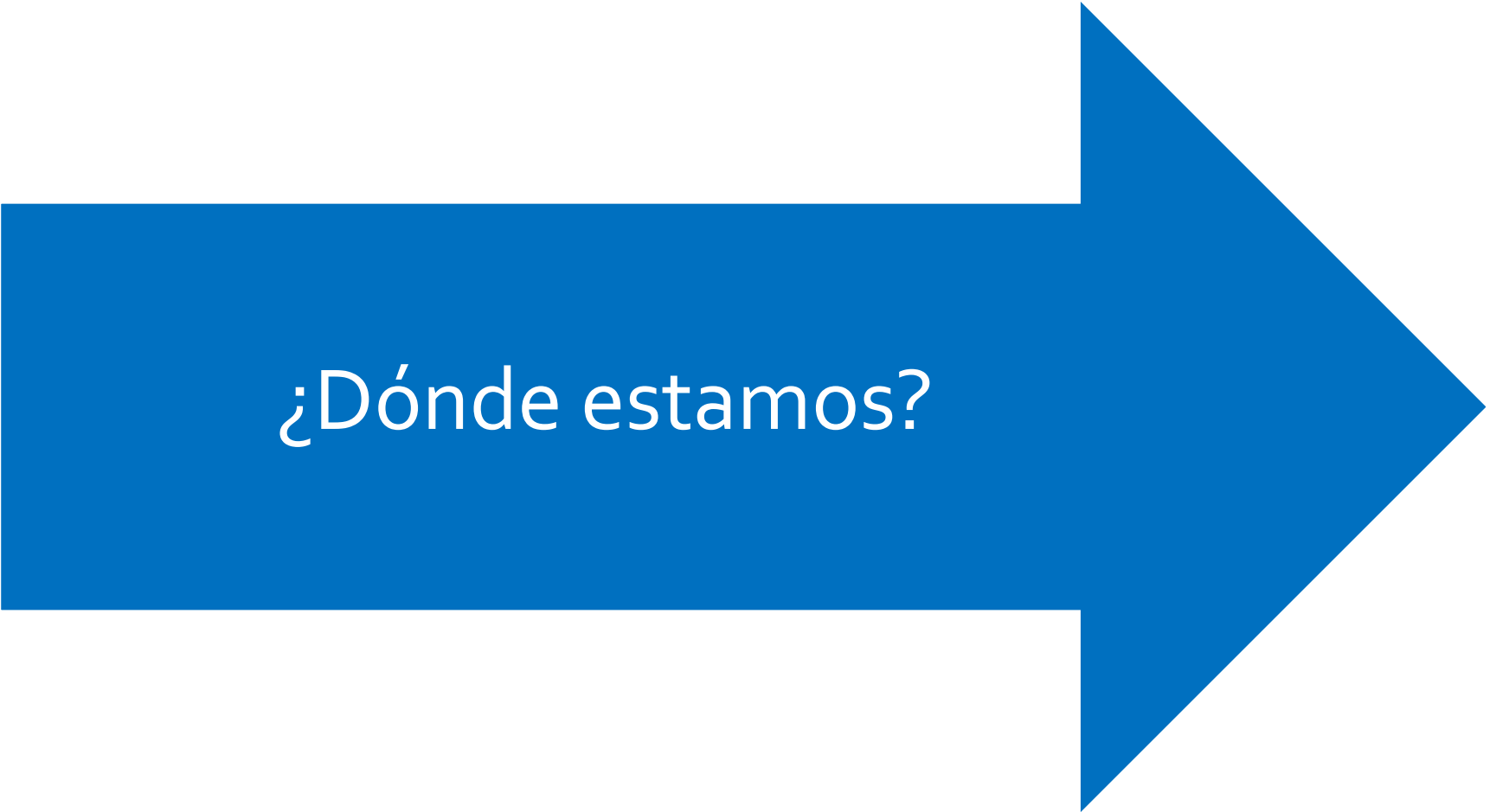




El último 10%

"Resolver el último pedacito puede implicar opciones tecnológicas limitadas, alto costo, compromiso de recursos considerables de la agencia, altos honorarios legales y una argumentación sin fin."

Breyer, S.

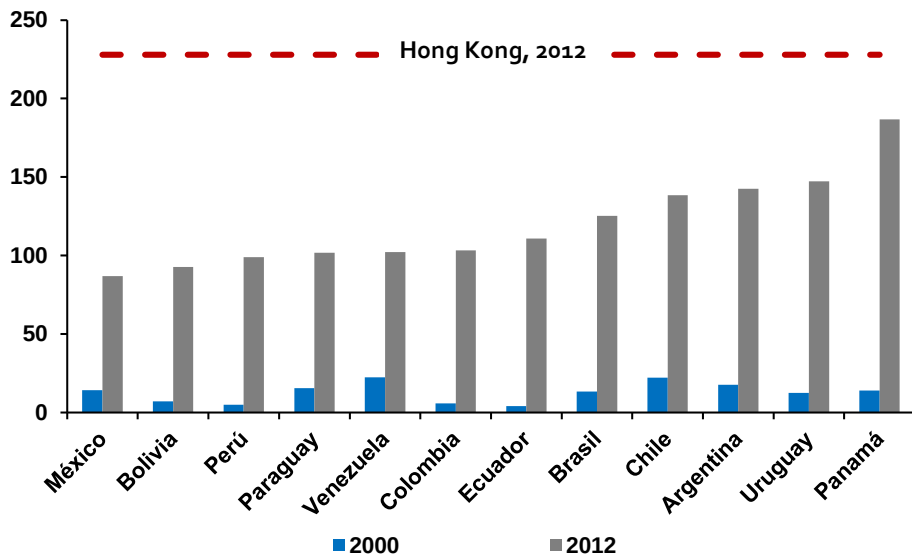
A large blue arrow pointing to the right, spanning most of the width of the slide. The text "¿Dónde estamos?" is centered within the arrow's shaft.

¿Dónde estamos?

¿Cómo estamos en América Latina?



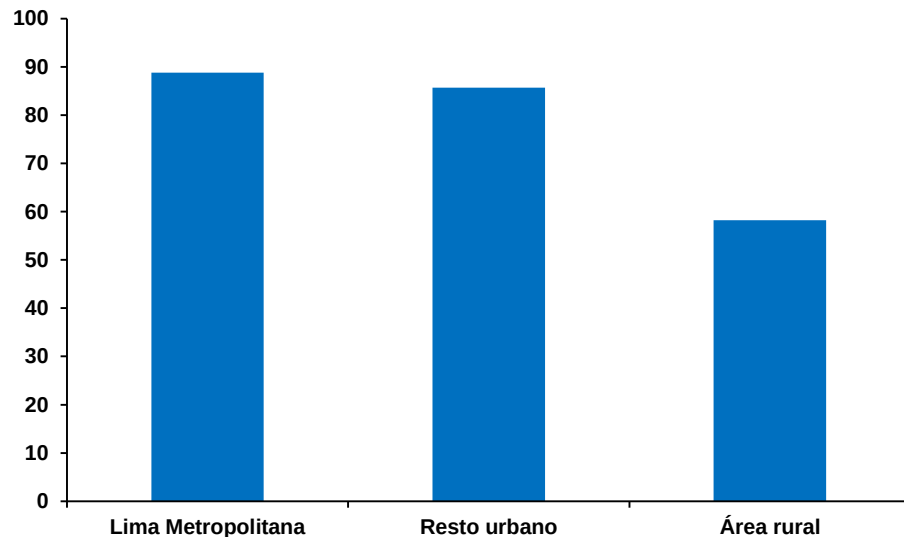
Suscriptores a telefonía móvil
(% 1/)



1/ Número de suscriptores a telefonía móvil por cada 100 habitantes.

Fuente: UIT
Elaboración propia

Perú, 2012: Penetración de Telefonía móvil por ámbito
(% 1/)



1/ Porcentaje de hogares en los que al menos un miembro cuenta con teléfono móvil.

Fuente: INEI
Elaboración propia

% Suscripciones



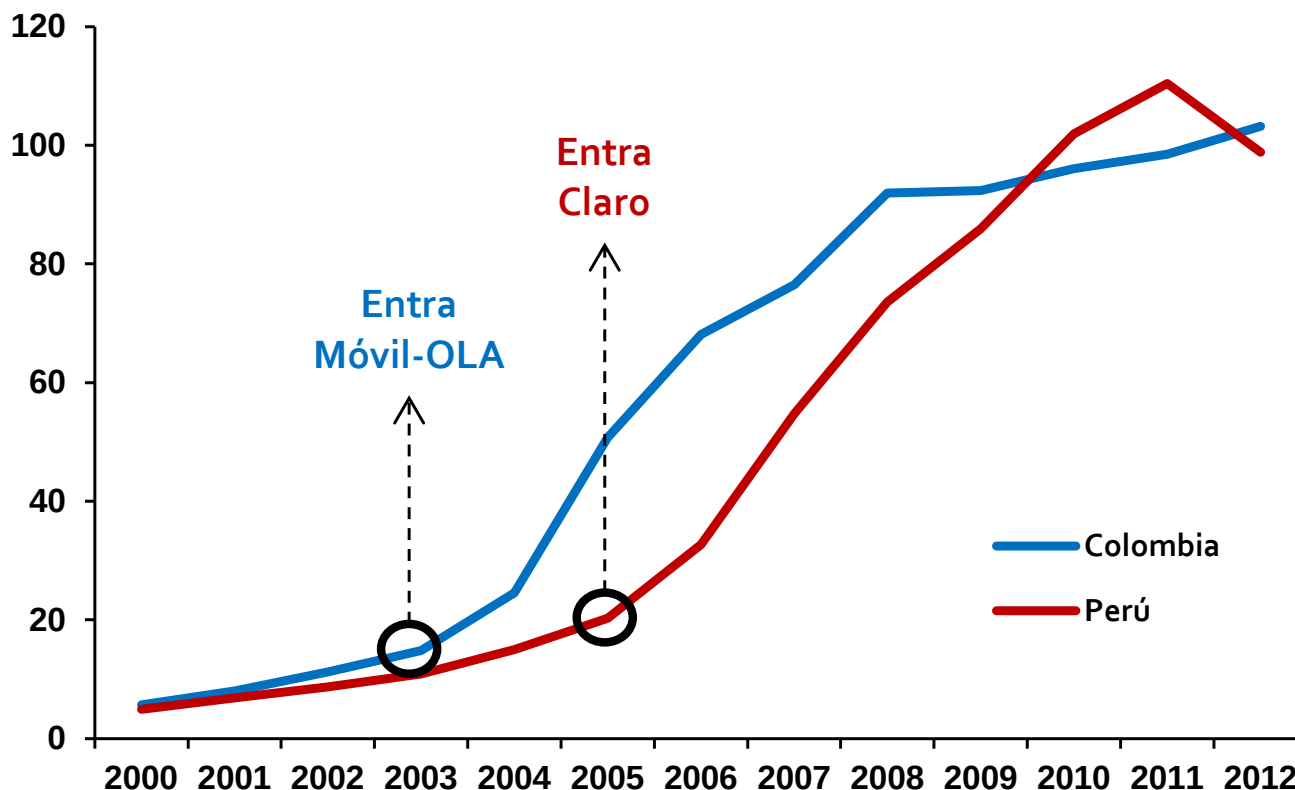
% Penetración

QUEDA ESPACIO
PARA CRECER

¿Cómo estamos en América Latina?



Perú y Colombia: Suscripciones a telefonía móvil
(% 1/)



1/ Número de suscripciones a telefonía móvil por cada 100 habitantes.

Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Elaboración propia



La Paradoja de la Calidad



¿Es necesario regular la calidad?





La Paradoja de la Calidad

- “Imponer estándares mínimos de calidad para aumentar el bienestar de los consumidores”
- Suena razonable, pero... ¿funciona?





¿Qué es calidad?

Calidad del Producto

- **Accesibilidad o integridad en telecomunicaciones**

Calidad Comercial

- **Condiciones contractuales**
- **Libertad para escoger medio de pago**
- **Tiempo de Instalación o conexión**
- **Eficiencia y transparencia en la facturación**

Calidad de atención

- **Procedimientos transparentes, sencillos y oportunos**
- **Entrega de información**

Efecto en múltiples variables



Inversión

Cobertura

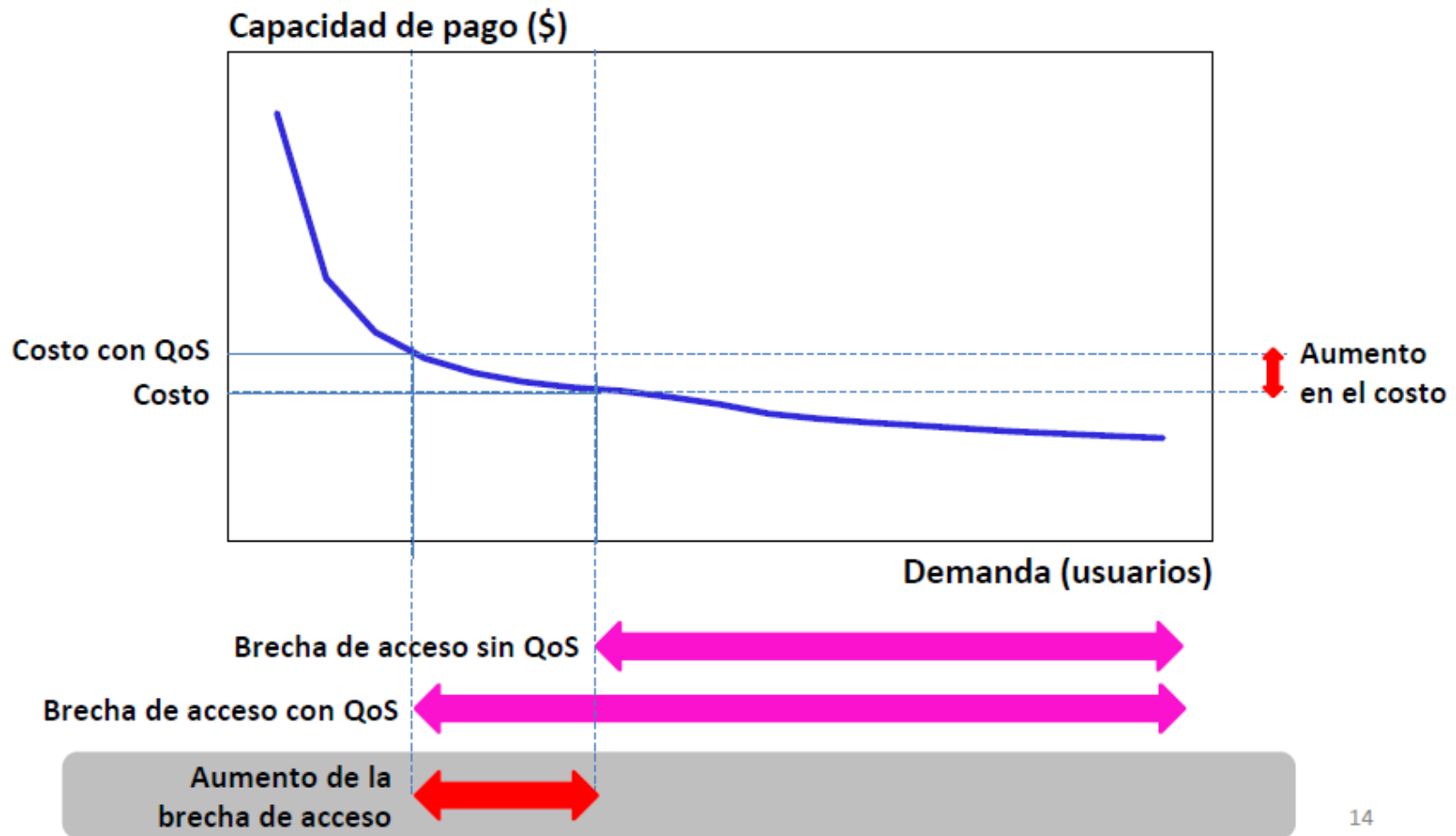
Calidad



Regulación



Brecha de acceso y nivel de calidad de servicio mínimo (QoS)









"En general, la gente es bastante buena en juzgar que es apropiado para ellos. Naturalmente, si eres pobre, no quieres gastar la mayor parte de tu dinero en productos de alta calidad porque eso implica que no podrás gastar dinero en otras cosas. El significado de ser pobre es que tendrás que comprar zapatos de cartón."

Ronald Coase

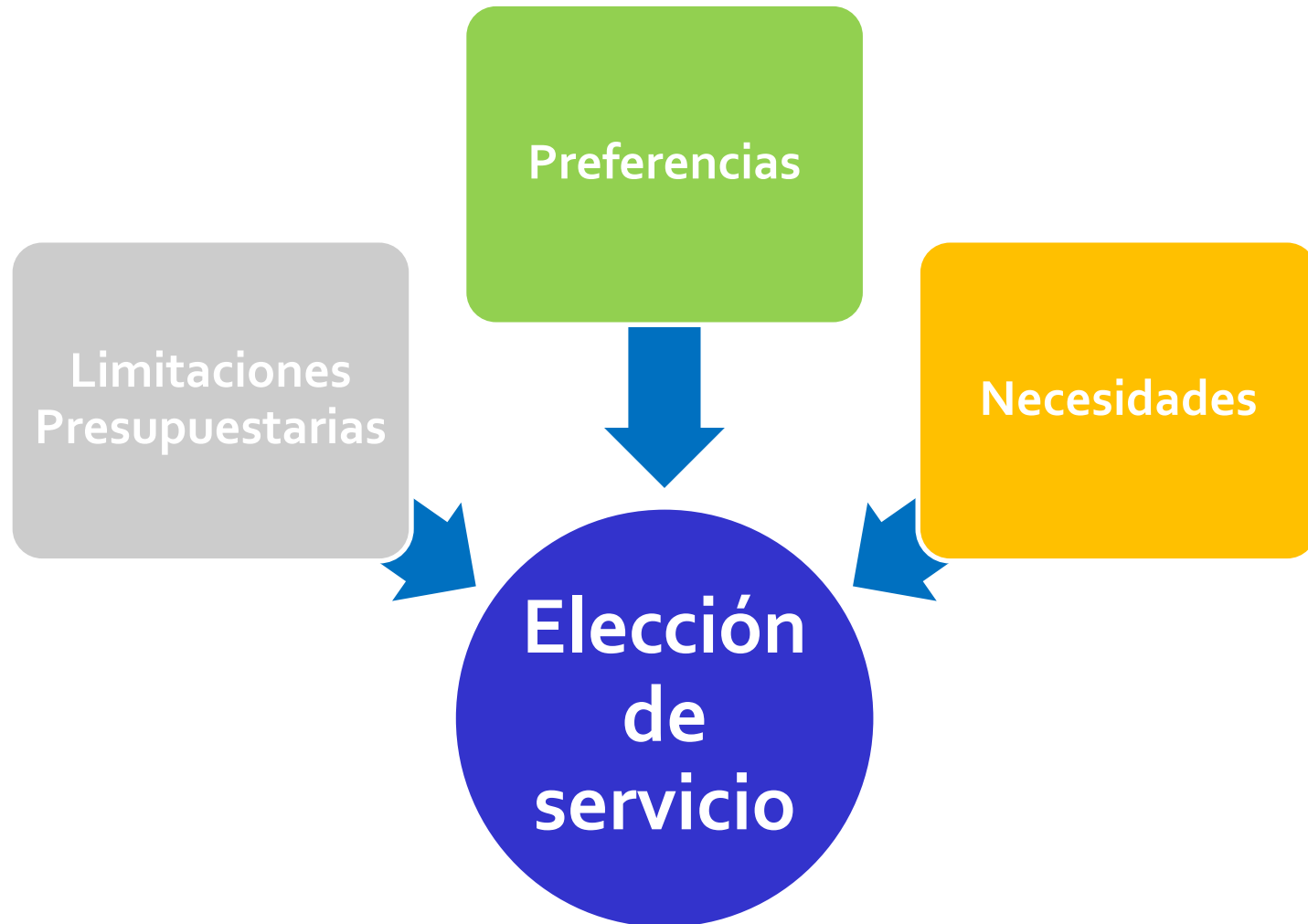


No logra calidad óptima

- Regulador no conoce las preferencias de los usuarios
- Información centralizada vs descentralizada



La elección del consumidor es una función







No logra calidad óptima

- Efectos no planificados

Caso: Casas de retiro EEUU





No logra calidad óptima

- Caso: Casas de retiro EEUU
 - Estimación de impacto de estándares mínimos de calidad
 - Calidad medida como resultado: infecciones, malnutrición, heridas, probabilidad de muerte, etc.

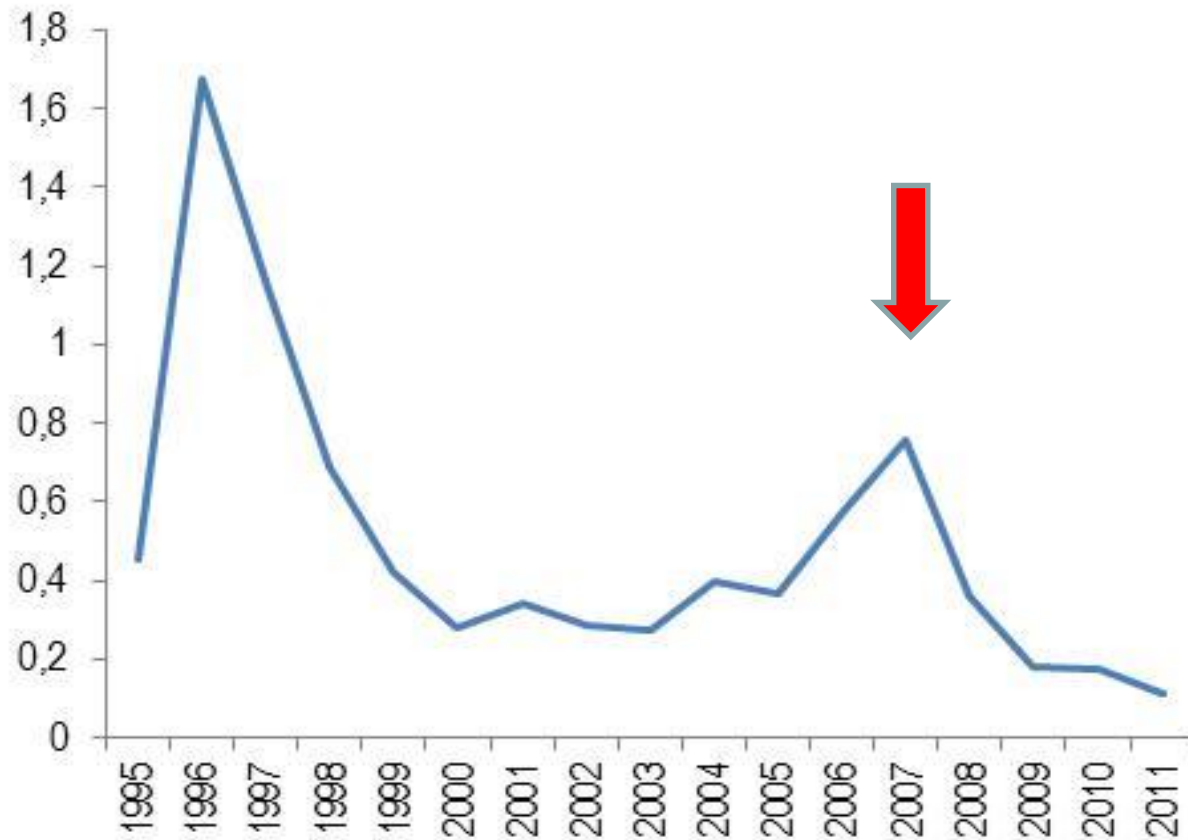




Ejemplo: Regulación calidad Perú

- Regulación calidad (sanciones) afecta cobertura

Tasa de crecimiento anual del número de líneas móviles en servicio, nacional años 1995-2011.





Ejemplo: Regulación calidad Perú

- Efecto ambiguo sobre la calidad

Variación anual TLLI, por operador, años 2006-2010

Año	AM	TdP	NX
2006	-5,7%	-5,8%	76,0%
2007	-19,6%	116,8%	63,6%
2008	23,7%	12,2%	-76,4%
2009	-14,6%	-14,6%	58,0%
2010	-27,9%	-6,4%	69,0%

Variación anual TIE, por operador, años 2006-2010

Año	AM	TdP	NX
2006	879,1%	59,7%	125,7%
2007	-11,3%	60,3%	-28,2%
2008	3,9%	-91,0%	-85,1%
2009	5,5%	203,8%	-18,9%
2010	176,6%	93,4%	128,7%

Fuente: OSIPTEL, páginas web de los operadores

Rol de regulador es clave

- Mercado con asimetrías informativas y externalidades.
- Atacar causas no consecuencias
 - Información clara y accesible
 - Fomentar inversión para inclusión
 - Multas no es solución, incentivos





Ejemplo: Retraso líneas aéreas

- Información comparativa clara y accesible
- Multas no es solución, incentivos



TIEMPO DE RETRASO		MINUTOS
#	AEROLINEA	
1º	AVIANCA	2,1
2º	COPA	3,2
3º	LACSA	5,1
4º	KLM	8,8
5º	LAN CHILE	10,0
6º	IBERIA	11,7
7º	DELTA AIRLINES	12,1
8º	GOL	12,4
9º	AIR COMET	12,8
10º	TACA PERU	13,7
11º	AEROVIAS DE MEXICO	14,7
12º	AMERICAN AIRLINES	15,5
13º	LAN PERU	18,3
14º	SPIRIT AIRLINES INC	20,9
15º	AIR CANADA	22,4
16º	AEROLINEAS ARGENTINAS	28,3
17º	CONTINENTAL AIRLINES	31,7



"Precios bajos en el corto plazo (...) puede frenar la inversión en infraestructura y nuevos productos en el largo plazo" Friederiszick, H.



¿Hacia dónde apuntamos?



- Competencia de infraestructura
- # 1 en conexión a fibra óptica
- # 1 en suscritos a 3G y 4G
- 93% de satisfacción con banda ancha
- Precios menores a Europa



- Regulación al servicio
- Precios bajos, pero pocos incentivos para invertir
- Penetración de fibra óptica y LTE entre 20 y 35 veces menor, respectivamente
- Satisfacción de servicio menor que en EEUU