

Portabilidad e impulso a competencia

MILES de personas se han cambiado de compañía de telefonía móvil desde que se iniciara la portabilidad numérica, aprovechando la ventaja que significa poder migrar de un operador a otro sin perder el número telefónico, en un proceso de bajo costo y gran celeridad. La portabilidad incide fuertemente en el grado de competencia con que opera el mercado de la telefonía móvil. El que los usuarios perdieran su número telefónico al cambiar de operador

constituía un costo de transacción tal que generaba una fuerte barrera de entrada para nuevos operadores y reducía la presión competitiva entre los incumbentes. Esta situación cambió significativamente incluso antes de iniciada la portabilidad: las compañías existentes intensificaron sus inversiones, mejorando y ampliando sus redes, de modo de elevar la calidad de servicio y cobertura, sumado a fuertes campañas para capturar más clientes, mientras que los nuevos operadores prepararon su ingreso al mercado a la espera de la portabilidad. Los efectos no

se hicieron esperar, pues hoy se ven y se esperan mejores ofertas de planes, menores precios y mejor servicio por parte de los incumbentes, además ya ingresaron nuevos actores y varios operadores móviles virtuales han manifestado su interés por entrar al mercado. La portabilidad, sin embargo, también genera desafíos y obligaciones que deben ser adecuadamente abordados. Problemas de no pago de la última cuenta y/o del aparato telefónico o el aumento de denuncias por el nuevo servicio contratado son algunos ejemplos. En este contexto, la portabilidad no debe ser tratada sólo como un “derecho del consumidor”, lo que conlleva un excesivo celo por parte del ente regulador -que usualmente implica un aumento de costos del servicio-, sino que aún más importante como una “herramienta para la competencia” que, como tal, genera beneficios directos a los consumidores. Lo que dejará de lección la portabilidad numérica es, precisamente, que la mejor manera de favorecer a los usuarios es generando condiciones para una sana competencia reduciendo barreras de entrada y no ahogar con regulaciones excesivas que no pocas veces inhiben el emprendimiento y la innovación. ●

La autora es investigadora del Instituto Libertad y Desarrollo.

**SUSANA
JIMÉNEZ**



