

Carambola a dos bandas

La apertura de las telecomunicaciones es quizás uno de los procesos más polémicos que hemos tenido en el debate público costarricense en las últimas dos décadas. Basta con recordar el conflicto con Millicon, el debate y eventos populares alrededor del combo del ICE o las manifestaciones en contra del Cafta en años recientes. De igual forma, no han sido pocos los avatares del proceso de apertura seguido por la concesión de las bandas celulares que efectivamente han desgastado en tiempo y procesos internos del Estado costarricense. Luego de casi cinco años de debates y de preparación, el proceso se ha consolidado con la asignación (preliminar) de dos bandas celulares a las empresas Telefónica y Claro, las dos compañías más grandes en la región y que sin duda alguna vendrán a revolucionar la competencia y la dinámica del mercado de las telecomunicaciones a nivel nacional.

Existen múltiples preguntas por hacerse alrededor de este nuevo proceso de competencia, ¿será o no el ICE capaz de mantener una parte importante del mercado de celulares? ¿Se dará o no una verdadera y sana competencia entre las compañías entrantes y la empresa pública? ¿Tendrá o no la Sutel las herramientas para realizar una adecuada regulación de la nueva estructura de mercado? ¿Cuáles serán las verdaderas ganancias y pérdidas de los ciudadanos y la nueva situación de los servicios públicos en este campo? ¿Será o no suficiente el pago recibido de 170 millones de dólares y la entrega solidaria del 1,5% de la factura de servicios para atender las necesidades de aquellos que necesitan pero no pueden pagar los servicios de telecomunicaciones? Estas y otras tantas preguntas relevantes las empezaremos a responder conforme pasen los meses y se asiente la nueva configuración y arquitectura del mercado de telecomunicaciones.

Una primera aproximación, a partir de una pequeña pero reveladora encuesta realizada a 500 clientes del ICE en telefonía celular, de forma aleatoria y estratificada por parte del proyecto Reina del Cinpe de la UNA, ha logrado evidenciar que la principal queja de los usuarios actuales del ICE, casi tres millones de costarricenses, es la cobertura y calidad del servicio brindado, por lo que más del 60% de los entrevistados dijeron estar dispuestos a cambiar de empresa que les brinda el servicio celular y dicha respuesta se vuelve casi cercana al 80% de la muestra, cuando se plantea como hipotético que la empresa entrante les regale el aparato celular a sus clientes como promoción de ingreso por ejemplo en servicios prepago. Si esta aventurada posibilidad de salida de clientes del ICE se diese, algo que efectivamente depende de la agresividad de las empresas entrantes y de la respuesta oportuna o no a la competencia de parte del ICE, podemos anticipar un mercado con actores en competencia fuerte, al menos en la primera parte del período de apertura, lo que realmente provocaría una verdadera carambola a dos bandas en el mercado.

Dr. Leiner Vargas Alfaro
Email: lvargas@una.ac.cr