

PERSONALIDAD	PERSONA FÍSICA
<p data-bbox="235 262 548 331">REGLAS 19, 30, 37 Y 44</p> <p data-bbox="235 409 440 478">PRIMERO TRANSITORIO</p>	<p data-bbox="573 262 1369 766">La portabilidad numérica en telecomunicaciones, es decir, poder cambiar de proveedor de servicios manteniendo el número telefónico, ha sido probablemente una de las medidas que desde hace varios años se considera esencial para crear un ambiente de competencia más equitativo. Ha sido implementada en un gran número de países y, desafortunadamente, es una de las medidas que más ha decepcionado. Los resultados siempre son sólo una fracción de lo esperado y es frecuente que quien más se beneficia de las reglas de portabilidad es la empresa con mayor número de usuarios. En México el tema ha avanzado, pero aún al día de hoy, con tan sólo 600-700 mil portaciones al mes, la medida está siendo utilizada por poco más de 6% de los usuarios al año.</p> <p data-bbox="573 808 1369 1123">Esto se debe principalmente al costo que la medida tiene para los usuarios comparado con el beneficio esperado. Este costo no se da en dinero, sino en un proceso largo y complicado, en el que en ocasiones un usuario se queda incomunicado por algún tiempo. Si la línea que está siendo portada es esencial para sus actividades productivas, el usuario tendrá que absorber el costo de no poder cambiar de proveedor y pagar tarifas que reflejan la cautividad que el proceso ocasiona.</p> <p data-bbox="573 1165 1369 1417">De aquí se deriva que lo más importante para que la portabilidad sea efectiva en promover la competencia es que el proceso de portación sea rápido y fácil. Esto conlleva un cambio de filosofía: el IFT debe centrar sus acciones pensando que el dueño del número telefónico es el usuario; las empresas telefónicas son tan sólo un vehículo que utiliza al número como identificador del usuario.</p> <p data-bbox="573 1459 1369 1711">El anteproyecto en consulta pública aún continúa centrado en las empresas de telecomunicaciones más que en el usuario. Aún contiene varias barreras de proceso que harán que los cambios del reglamento actual al reglamento propuesto sólo traigan beneficios marginales, dejando de nuevo a la portabilidad como una palanca secundaria para promover la competencia.</p> <p data-bbox="573 1753 1369 1881">Entre ellos, vale la pena mencionar: (1) El proceso sólo debería demorar unos minutos y no 24 horas como está establecido. Esperar 1 día, con la posibilidad de en algún momento estar</p>

incomunicado, y que puede llevar a que el proceso se complete en dos pasos, reduce sustancialmente el atractivo de mudar de proveedor.

- (2) Exigir factura o comprobante de número dificulta el proceso. Es importante mencionar que conseguir una factura en muchos casos no es fácil (implica una acción el bajarla de internet; es tardado hacerlo para productos prepago). Se debería sólo exigir una identificación oficial y una protesta por parte del cliente de que él es el dueño de la línea que se quiere portar. Esto podría hacerse a través de un sistema automatizado tal como el IVR, independiente del número y del proveedor, sin la necesidad de confirmación.
- (3) El proceso de NIP de confirmación, que parece sencillo para telefonía móvil, parece complicar el proceso para la portación de líneas fijas. El exigir que haya una comunicación al usuario para entregarle su NIP de confirmación causará problemas (¿cuántas personas tienen un bolígrafo a la mano para anotar el número? ¿cuántas personas están en el domicilio donde está la línea A cuando llega la llamada de confirmación?). Esto debería ser eliminado, al menos para números de líneas telefónicas fijas.

El hecho de obstaculizar el proceso a través de mayores exigencias no sólo lastima a los usuarios, que deberían ser el centro de la regulación, sino que va en dirección contraria a la experiencia internacional reciente; varios países, entre ellos la Unión Europea, han venido disminuyendo las barreras.

Finalmente, los plazos planteados para entrada en vigencia de esta medida aún retrasan más su potencial impacto en el bienestar de los consumidores mexicanos. La entrada en vigor en 90 días después de su publicación llevará a que México no cuente con un nuevo proceso sino hasta finales del primer trimestre de 2015 cuando más temprano: esto sería casi dos años después de la publicación de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones. Los beneficios de la Reforma continúan siempre estando en el futuro, lo que, en casos de fácil implementación, no parece tener una sustentación válida: toda postergación implica la destrucción de bienestar social. En todo caso, debería considerarse el adelantar la fecha de entrada en vigencia, o, en su defecto, permitir la convivencia de ambos esquemas temporalmente.

