

Santiago de Chile, Miércoles 23 de marzo de 2011

JUAN VÁSQUEZ, VICEPRESIDENTE DE PRODUCTOS Y ESTRATEGIA CORPORATIVA DE VTR:

# “CHILE MERECE QUE LOS PLAZOS COMPROMETIDOS SE CUMPLAN”

La portabilidad numérica que permitirá a los usuarios ser propietarios de su número telefónico fijo y móvil es uno de los hechos más relevantes en las últimas décadas para el sector de las telecomunicaciones.

Para Juan Vásquez, vicepresidente de Productos y Estrategia Corporativa de VTR, los chilenos han estado esperando por 10 años ser dueños de su número y elegir con plena libertad a su proveedor de servicios. “Nosotros apoyamos a la autoridad que está trabajando para que los consumidores puedan ejercer, lo antes posible, este derecho, pero se requiere de la voluntad de todas las partes –autoridad y empresas– para que este año sea implementada. Chile se merece que la portabilidad se concrete en los plazos comprometidos”.

Vásquez sostiene que VTR es uno de los actores más interesados en la pronta entrada en vigencia de este sistema.

“Mientras el número siga siendo de las compañías y no de los usuarios, el número opera como una barrera de entrada para que los nuevos operadores como VTR puedan competir en igualdad de condiciones, restándole competencia a la industria. En este contexto, nos preocupa que la entrada en vigencia del sistema se demore más de lo necesario”.

## Sin barreras

Otro punto que destaca el ejecutivo dice relación con las condiciones básicas para que los consumidores puedan portar su número con total libertad. “Los requisitos son tres: debe ser instantánea; sin costo para

**VTR ASEGURA QUE TODOS LOS CHILENOS ESTÁN ESPERANDO QUE EL SISTEMA DE PORTABILIDAD NUMÉRICA ENTRE EN VIGENCIA ESTE AÑO, PARA PODER EJERCER LO ANTES POSIBLE SU DERECHO A ELEGIR AL PROVEEDOR DE SERVICIOS QUE DESEEN SIN PERDER SU NÚMERO TELEFÓNICO.**

## REQUISITOS

Según el ejecutivo VTR, las tres condiciones clave son la instantaneidad; es decir, que el cambio de una compañía a otra debe ser simple. Sólo debe bastar que una persona se acerque a la compañía a la que se desea cambiar y hacer un solo trámite en la empresa de destino y no en la de origen. También debe hacerse sin costos para el usuario, y para eso todas las empresas deben contribuir a financiar el modelo y los costos de su administración. Y, finalmente, las cuentas del usuario no pueden ser un obstáculo para el cambio. Las personas continuarán con la obligación de pagar sus deudas y al mismo tiempo elegir con libertad con qué empresa contratan sus servicios.



Juan Vásquez, vicepresidente de Productos y Estrategia Corporativa de VTR.

el usuario, y que las cuentas o deudas con otras compañías no sean un obstáculo para cambiarse”, señala.

En cuanto a la instantaneidad, argumenta que en la industria existe consenso respecto de que el cambio de una compañía a otra debe ser simple.

“Sólo debe bastar que una persona se acerque a la compañía a la cual se desea cambiar, sin hacer ningún trámite adicional con la empresa de origen”, explica. En lo que se refiere al costo, destaca que

también existe acuerdo en que el costo del sistema lo deben asumir las empresas y no los usuarios.

Respecto de la tercera condición relacionada a las cuentas, el ejecutivo señala que las deudas con otras compañías, especialmente si la cuenta no ha vencido, no deberían ser un obstáculo. “Hoy, los usuarios pueden cambiarse de una compañía a otra independiente de si tienen deudas con su compañía de origen. La portabilidad debe apoyarse en

esta libertad y no restringirla por la vía de hipotecar el número y usarlo como mecanismo de cobranza”, dice.

En casi todos los países donde existe portabilidad, los usuarios son libres para cambiarse de compañía, independientemente de si tienen deudas o no con su empresa de origen. Además, con la libertad que tienen hoy los usuarios, la industria presenta niveles de incobrabilidad en torno al 3%, de manera que una exigencia de este tipo no se justifica.

“Las personas continuarán con la obligación de pagar sus deudas y al mismo tiempo elegir con libertad con qué empresa contratan sus servicios”, explica.

Respecto de los pasos que aún faltan, Vásquez explicó que una vez promulgado el decreto –que se tramita en Contraloría–, se procederá a licitar la empresa que administrará el sistema. Este administrador debe ocuparse de los flujos, de la intermediación entre las compañías y que todo este proceso opere de manera fluida.

Hablo sin preocuparme de la cuenta”

NEXTEL

PLAN LIBRE\*  
\$12.990  
IVA incluido

- Conexión Directa (PTT)
- Servicio celular ilimitado a equipos Nextel
- 100 minutos de llamadas a red móvil y fija



\*Consulte por los valores del Servicio Integral Nextel de cada equipo

Solicita la visita de un ejecutivo  
800 646 415  
nextel.cl

## TELCORDIA: Con la portabilidad numérica todos ganan

DURANTE 2011, LA POSIBILIDAD DE QUE LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CAMBIEN DE OPERADOR Y MANTENGAN SU NÚMERO SERÁ UNA REALIDAD EN CHILE. LOS USUARIOS SERÁN LOS GRANDES BENEFICIADOS, PERO TAMBIÉN LOS OPERADORES.



La portabilidad numérica está en camino de ser una realidad en Chile. La Cámara de Diputados aprobó el proyecto que crea la figura legal del administrador del sistema, paso indispensable para concretar la implementación técnica proyectada durante 2011 por los operadores y entes reguladores.

Para Tom Kershaw, vicepresidente y gerente general de Interconnection Solutions de Telcordia, los proyectos de portabilidad numérica que se han implementado hasta ahora en todo el mundo han sido exitosos.

“Los resultados han sido notables para los usuarios, que dejan de estar amarrados a un operador para mantener su número, y para la industria, que se dinamiza al impulsar a los operadores a ofrecer un mejor servicio para retener a sus clientes y a ser más innovadores”, sostiene.

En el caso de Chile, cree que este proyecto generará un gran impacto en el país. Hoy, más de 17 millones de chilenos (100,15% de la población) son usuarios de servicios de telefonía móvil, y durante 2011 éstos tendrán la libertad de cambiar de operador si no están satisfechos, lo cual les permitirá disfrutar de mejores servicios, tarifas y beneficios.

Y aunque podría pensarse que por esta razón los operadores se sentirán amenazados con un proyecto de estas características, pues perderían una de las razones por las cuales sus usuarios les son



Tom Kershaw, Interconnection Solutions de Telcordia.

fieles: el número telefónico. “Sin embargo, la experiencia de Telcordia –con más de 200 operadores en el mundo– muestra que rara vez los operadores se han opuesto en sus países a la implementación de los sistemas de portabilidad, pues ellos descubren que se pueden enfocar en competir por atraer nuevos clientes”, explica el ejecutivo.

“Un asunto de los operadores, pues, no es perder a sus clientes antiguos, sino cómo preparar mejor su infraestructura y los procesos para cumplir con los tiempos y los requerimientos de los proyectos nacionales de portabilidad numérica”, añade.

## Buen nivel

Una de las grandes preguntas es si cambia el portafolio de servicios de los operadores cuando se implementa la portabilidad

numérica. “Lo que hemos visto en los proyectos que hemos liderado en el mundo es que si bien la portabilidad en sí misma no implica la oferta de nuevos servicios o productos, el ambiente de mayor competitividad lleva a los operadores a ser más creativos e innovadores con sus servicios, y por lo tanto la portabilidad acelera la evolución de sus portafolios”, dice Kershaw.

En este sentido, la implementación del sistema, si se desarrolla con los estándares y metodologías que se han impuesto en todo el mundo –como la construcción e integración de una gran base de datos centralizada o clearinghouse–, representa un beneficio adicional para los operadores: les permite enfocarse en ejecutar su negocio, en lugar de destinar recursos administrativos y técnicos a mantener sistemas propios.

“Además, los sistemas de portabilidad les permiten a los operadores recopilar información del negocio que les puede ayudar a mejorar la experiencia de los usuarios y a acertar en los esfuerzos comerciales y de mercadeo. Estos sistemas hacen seguimiento y entregan reportes de todas las transacciones o solicitudes de cambio de número, incluyendo las que se cancelan sobre la marcha, así como los tiempos que toman el cambio y el origen de las solicitudes, entre otros datos”, sostiene el ejecutivo.

## MÁS QUE UN SOFTWARE

La ejecución de un proyecto nacional de portabilidad numérica no es tan sencilla como instalar un software y una base de datos, pues se trata de un sistema que debe manejar con suficiencia información de millones de usuarios y responder oportunamente a sus requerimientos y a los de los operadores. Por ello, Telcordia sugiere a los operadores y reguladores unas metodologías, consultoría, software especializado y servicios gestionados que han sido exitosos en todo el mundo.