

Bullard Falla Ezcurra+

"Hacia el empoderamiento de los consumidores: tendencia en la reciente práctica regulatoria de las telecomunicaciones" por Gabriela López, Asociada Senior, Jefa del Área de Consultoría Económica

La teoría de la regulación señala que frente al problema de información asimétrica, los reguladores pueden intervenir para corregir esta falla de mercado. Sin embargo, la teoría no establece cuáles son las medidas para corregirla, lo que a veces puede motivar a que algunos reguladores se vean tentados a imponer mecanismos que, en aras de defender al consumidor, pretenden decidir qué es lo mejor para él, limitando con ello la flexibilidad de la oferta comercial que permite a las empresas competir y con ello beneficiar a todos los usuarios. Felizmente, otros reguladores para remover esta falla, han preferido concentrarse en medidas que empoderan al consumidor, a través de mayor y mejor información.

En efecto, el 21 de diciembre de 2016, el OSIPTEL publicó la Resolución No. 159-2016-CD/OSIPTEL, mediante la cual estableció que a partir de enero del 2017, las empresas operadoras de Internet fijo y móvil deberán implementar sistemas de medición homologada automatizados, según la metodología aprobada por el regulador. De acuerdo a la exposición de motivos de dicha resolución, la medida permitirá que los usuarios cuenten con un mecanismo que les permita medir la calidad del servicio de acceso a Internet con el que cuentan. Sin duda es una medida que aporta más información a los usuarios; sin embargo, no hay que olvidar que estos mecanismos implican un costo que debe ser asumido por alguien. No hay lonche gratis. En ese sentido, si es o no más eficiente respecto de otras alternativas, eso está por verse.

Previamente, en setiembre del 2016, el OSIPTEL lanzó el comparador de tarifas "Comparatel", el cual permite que el usuario compare planes tarifarios a través de un link en la página web del mismo OSIPTEL. Este portal permite que el usuario seleccione el monto que está dispuesto a pagar y las características del plan que desea consultar, tales como: cantidad de minutos y megabytes, para luego evaluar los precios de los planes móviles, paquetes dúos y tríos, así como las condiciones de los servicios individuales de telefonía fija, Internet y cable. Cabe señalar que esta medida ha sido implementada por organismos reguladores de las telecomunicaciones de otros países como Reino Unido¹, Irlanda², Portugal³, Chile⁴, México⁵, Colombia⁶, entre otros.

Asimismo, antes de lanzar este comparador tarifario, a finales del 2014, el OSIPTEL creó el aplicativo "TeVeo", mediante el cual los usuarios pueden reportar información sobre la calidad de su servicio de telefonía móvil y compararla con la de otros operadores.

Si bien la medida para medir la calidad del servicio de Internet, recientemente aprobada, se diferencia del resto de medidas implementadas porque es la empresa operadora la que tiene que incurrir en el costo de tener este sistema, todas ellas apuestan a que el consumidor de los servicios de telecomunicaciones cuente con más y mejor información. De esa manera se busca que sus decisiones de consumo sean más óptimas, es decir, que el plan que el consumidor escoja se acerque a lo que suele consumir y a lo que está dispuesto a pagar. En otras palabras, estas medidas están orientadas a empoderar al consumidor para que tome la mejor decisión con la información disponible en base a sus preferencias y a su presupuesto. En ese sentido, vemos como el regulador ante los problemas naturales de información asimétrica que tienen estos mercados ha encontrado mecanismos para que sea el mismo consumidor el que elija su consumo contando con mejor y mayor información, alejándose así de medidas regulatorias más intrusivas orientadas que sea el regulador el que escoja el "mejor plan" para el usuario, en función a su conocimiento de la oferta comercial y su entendimiento de las preferencias de los consumidores.

¹ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/price-comparison>

² http://www.callcosts.ie/mobile_phones/Mobile_Calculator.123.LE.asp

³ <http://www.anacom.pt/tarifarios/Paginalnicial.do>

⁴ <http://cpt.subtel.cl/ComPlan/>

⁵ <http://comparador.ift.org.mx/>

⁶ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/comparador-de-tarifas>

Estas medidas de carácter más intrusivo podrían encontrar su sustento en un mal uso de la literatura de la economía del comportamiento, que sostiene que debido a la presencia de información asimétrica, que conlleva sesgos relacionados a errores de percepción, los consumidores realizan elecciones que no son óptimas.

El sustento teórico es un aspecto importante en la intervención regulatoria, pero tan o más importante es realizar un adecuado análisis de las medidas a imponerse en el mercado, ponderando los beneficios y los efectos de cualquier intervención. Felizmente, como hemos visto en este último año, ante problemas de información asimétrica, el regulador de las telecomunicaciones ha optado por empoderar al consumidor, lo que no sólo promueve que estos optimicen sus elecciones y con ello incrementen su bienestar, sino que también motiva la competencia.