

No todo lo que brilla es oro

Daniel Pineda

A partir de la limitación que existe en los precios de la telefonía local, constantemente subiendo, tratan de compensar a su organización consiguiendo disminuciones de precio en los servicios de LD con la constante amenaza de cambiar de proveedor. Actúan, en muchos casos, como un canal de información competitiva al comentar a su operador vigente, toda nueva oferta o promoción que le es presentada por los carriers que lo cortejan

Los ejecutivos encargados de las redes corporativas de telecomunicaciones han adquirido, a partir de la apertura de la competencia en servicios de larga distancia, un inédito poder de negociación con Telmex. A partir de la limitación que existe en los precios de la telefonía local, constantemente subiendo, tratan de compensar a su organización consiguiendo disminuciones de precio en los servicios de L.D. con la constante amenaza de cambiar de proveedor. Actúan, en muchos casos, como un canal de información competitiva al comentar a su operador vigente, toda nueva oferta o promoción que le es presentada por los carriers que lo cortejan.

Esta forma de presionar los precios en los que se tiene opción, a la baja, es clásica de los ambientes altamente competitivos donde el costo del cambio es relativamente bajo. En los servicios de larga distancia, el costo del cambio incluye el procesamiento de una nueva cuenta, la incertidumbre sobre las capacidades del nuevo operador y, en el caso de que el operador en uso sea Telmex, la pérdida de poder de negociación sobre condiciones de servicios que sólo Telmex puede proporcionar. El tiempo de entrega de líneas, por ejemplo o la modernidad y calidad del equipo terminal de la red (perteneciente a Telmex) que se aloja en las instalaciones del cliente y que facilitarán en un futuro la activación de nuevos servicios o la ampliación de los ya utilizados.

Esto es así porque, muchas veces, la operación de ampliación de capacidad instalada en una localidad depende mucho del equipo ya existente. Por ejemplo, un acceso vía fibra óptica a un sitio corporativo puede ser proporcionado por equipos terminales cuya capacidad varía de 30 troncales (un E1) hasta 1870 troncales (63 E1s en un equipo SDH de vanguardia). Si Telmex decidió la instalación del primero, un aumento de capacidad a, digamos, otras 30 troncales digitales, implicará una nueva instalación de otro equipo similar. Pero, en el segundo caso, es posible que simplemente mediante un comando de activación remota para un segundo puerto de acceso sea suficiente. Está de más comparar los tiempos reales requeridos para realizar estos trabajos que, como servicio, son idénticos en precios y demás condiciones comerciales como el tiempo de entrega.

Esta diferencia real en las condiciones de prestación del servicio que no aparece planteada en ninguna condición comercial sobre la que el cliente tenga opción es una potente carta negociadora para Telmex en cuanto a los beneficios de no cambiar de operador. Esto no significa que Telmex recurra a esta práctica poco competitiva, únicamente que, desde cualquier punto de vista legal o regulatorio es totalmente inobservable e inimpugnable.

Desde luego que sitios con gran demanda de servicios se les asignan equipos de red más grandes y automatizados.

Lo curioso es que muchas veces, la diferencia en costos entre las dos opciones comentada es mínima con relación a la inversión total del acceso. Cuando un ejecutivo contrata con Telmex un acceso de 30 troncales digitales o, como se dice coloquialmente, un E1, el operador tiene la opción de conectar al sitio a través de un enlace de cobre, de un enlace de microondas o de un enlace de fibra óptica dejando al cliente sólo con voz pero sin voto para influir en lo que finalmente se instalará. Dado que el valor de la instalación cambia según la opción, el ejecutivo responsable buscará obtener lo que desea sin poder recurrir a ningún código de prácticas comerciales o, en muchos casos, a alguna opción competitiva.

De ahí la importancia de lo que ha venido ocurriendo últimamente en las principales ciudades del país: el despliegue de cables de fibra óptica para acceder a sitios corporativos por parte de competidores de Telmex. El éxito de esta empresa tiene gran importancia por el efecto que tiene en otros mercados ya competidos. Hasta hoy, un competidor de larga distancia no tiene ninguna posibilidad de ofrecer a su cliente corporativo la mejora en las condiciones de provisión de las líneas de acceso ya que usa la infraestructura que Telmex posea o vaya a instalar en ese sitio.

Para LADA este tipo de promesa es por lo menos factible. En las nuevas condiciones, los tiempos de entrega, los equipos terminales y la capacidad de gestión de los accesos desde los sistemas del cliente se vuelven elegibles en todos aquellos sitios donde los competidores han logrado colocar sus fibras. Bienvenida esta clase de competencia que sin duda mejorará notablemente la capacidad de negociación de los ejecutivos encargados de la red. Desde luego que la penetración de las nuevas redes de fibra óptica aumentará más lentamente de lo que desearíamos pero, aunque los ejecutivos entiendan que ese nuevo poder negociador lo tiene sólo en los sitios donde hay opción, siempre tienen el argumento de mostrar lo que consiguen donde hay competencia, para exigirlo donde no la hay. La instalación de equipos de red más con mayor capacidad de transporte y de gestión en los sitios importantes de negocios es parte fundamental de la transformación de las empresas hacia la era del multimedia, el teletrabajo y la colaboración electrónica en los procesos.

Hoy en día los ejecutivos saben, en muchos casos, que la capacidad que tienen instalada en sus locales supera con mucho lo que la economía les permite pagar dado el alto costo del ancho de banda dedicado. En las redes de transporte metropolitanas y de larga distancia el ancho de banda, aunque ha disminuido de precio considerablemente en los últimos años, sigue siendo un recurso caro. Por eso, una de las demandas más recurrentes de los ejecutivos en cuanto a lo que desearían tener es “verdadero ancho de banda en demanda”. Esto es, el aprovechamiento de la alta capacidad en el acceso para comprar anchos de banda grandes sólo cuando y por el tiempo en que pagarlo sea rentable. Hasta la próxima.

***Daniel Pineda es gerente de Proyectos de Telcor, empresa de consultoría y capacitación: telcor@telcor.com.mx**