

Innovación y los cinco minutos de la discordia I

Hace unas semanas inicié una serie de artículos que buscan analizar las comunicaciones, celulares y otros. Hoy continúo, esta vez hablando de los operadores celulares en Colombia. Pero no quiero limitarme al tema de tecnología y servicio, sino que también quiero abordarlo desde la óptica de la innovación empresarial.

Como muchos de los que leen este espacio, yo fui hasta hace poco cliente (¿o víctima?) de uno de los 3 grandes operadores de telefonía celular en el país. En mi caso, era cliente de *Claro*, antes *Comcel*, pero en la última década también fui cliente de *Movistar* y *Tigo*. En un mercado con pocas opciones y monopolios fuertemente establecidos, es difícil no depender de estas empresas.

Hasta hace 3 meses, yo estaba atado a esta empresa. Por diferentes razones, que iban desde la cercanía de sus oficinas de atención a razones empresariales, me



ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ
DIRECTOR CONSULTORÍAS
360°

era difícil pensar en otras alternativas. Y si las había, era pensando en las otras dos grandes empresas, que podían ser un poco mejor en unas cosas, pero en otras peor. Así que aún con mi más grande deseo de acabar mi relación comercial con esta empresa, me veía en una encrucijada sin salida.

Pero apareció una luz con la cual no contaba. Estaba probando unos celulares para este misma columna y decidí comprar una segunda línea en prepago para hacer las pruebas. Pero esta línea tenía que cumplir con un par de condiciones: primero, que en lo posible la pudiera comprar en internet, desde la comodidad de mi hogar y segundo, que con

\$20.000 pudiera navegar por internet y hacer las pruebas que necesitaba.

En un mercado tan cerrado como el nuestro, cumplir las anteriores condiciones no era fácil. Los operadores tradicionales no me permitían hacer esto, así que mire en los llamados “operadores virtuales”.

Había escuchado de *Uff Móvil*, el *Éxito* y *Virgin Mobile*, pero nunca me había pasado por la mente probarlos. Analizando sus ofertas a través de internet, encontré que *Virgin* ofrecía todo lo que quería. Además, y muy importante para mí, desde la compra de la línea (la tarjeta SIM), pasando por las recargas, la portabilidad de la línea y el servicio al cliente, todo se podía hacer por internet. Parecía muy bueno para ser cierto, pero me di cuenta que si no servía, perdía solo \$20.000.

Realice la compra de la SIM en la página web de *Virgin* y en 5 días ya me había llegado. A mi sorpresa, *Virgin* me descrestó

tanto, que en menos de un mes decidí pagar la cláusula de permanencia que tenía con *Claro* y porté mi número a *Virgin*. Hoy en día mi línea celular principal está en *Virgin* y pasé de pagar \$120.000 mensuales a máximo \$50.000. Los planes, o antiplanes como los llama esta empresa, me permiten gran flexibilidad y además ahorrar dinero. Pero más allá de todo esto, la razón por la cual *Virgin* me cautivó fue que de una manera sencilla lograron redefinir la tétrica experiencia de tener celular y lidiar con las empresas tradicionales.

Cuando me cambie de *Claro* a *Virgin*, sentí como en la película *Matrix*, cuando los desconectan de la matiz. Abrí los ojos por primera vez, respiré aire puro (hasta dónde permite Bogotá) y me sentí liberado. Estos operadores tradicionales, han tenido un imperio por muchos años, pero están llegando opciones.

Con este cambio de operador, he visto la telefonía celular de

manera diferente. Antes, cada vez que iba a un centro de servicio o llamaba al servicio al cliente, me sentía como un ladrón que rogaba por un favor.

En *Virgin*, que le apunta a un segmento jóvenes y de universitarios, me tutean lo cual suena raro, pero es parte de la innovación que está logrando esta empresa.

Debo admitir que salirme de *Claro* fue relativamente fácil (en *Movistar* hace un par de años para retirarme me pidieron casi hasta prueba de orina), una vez pague la multa, aunque me quedó un saldo a favor de \$50.000. Señor Slim le regalo estos \$50.000, pues así fuera \$1.000.000 prefiero no tener que acercarme a un punto de atención de su empresa y amargarme mi vida.

En la próxima entrega seguiré analizando el tema y como con tácticas monopolísticas y errores como los 5 minutos de regalo de *Claro* a sus usuarios, se hace más daño que bien.