

ECONOMÍA & Negocios

REPORTE DE LA ONU [B2]
Inversión extranjera directa en el Perú creció más de 34% en el 2006
SAMUEL GLEISER, CCL [B2]
"El país necesita más que aranceles bajos para elevar su competitividad"

DÓLAR: Paralelo ◊ Compra **2,990** Venta **3,010** • **Interbancario** ◊ Compra **3,018** Venta **3,018** • **Bancario** ◊ Compra **2,950** Venta **3,070** • **EURO: Bancario** ◊ Compra **4,214** Venta **4,328**
PERSISTEN FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Osiptel mira otras regulaciones para mejorar normas de calidad

Regulador busca acabar con llamadas interrumpidas o no concretadas
Experto asegura que las fallas son naturales cuando el mercado se expande

MARIANA VEGA JARQUE

Las he contado: hoy se me han cortado tres llamadas de celular y otras tres simplemente no han entrado tras presionar el 'send'. Soy una de los 12'067.062 usuarios de telefonía móvil que tiene el Perú y solo un ejemplo de lo que sucede con la calidad del servicio.

Desde que comenzó el vertiginoso crecimiento de usuarios en telefonía móvil en el Perú (a fines del 2005 había 5,5 millones de celulares) los usuarios han podido advertir cada vez más problemas con su servicio, con llamadas que no entran o se cortan y mensajes de texto que no llegan.

El tema, sin embargo, recién cobró fuerza luego del terremoto del 15 de agosto, cuando, tras una investigación, Osiptel estableció que, desde mucho antes del sismo, Telefónica, Claro y Nextel venían fallando, por falta de inversión, en uno de los principios básicos del servicio: brindarlo con continuidad. Tras esto, además de iniciar un proceso sancionador para estas empresas, Osiptel presentó un proyecto para modificar la norma que regula la calidad del servicio de telefonía móvil.

¿CÓMO SE REGULA LA CALIDAD?

La norma actual establece un límite máximo para ciertos índices: el de llamadas no concretadas (solo 3% pueden fallar) y el de llamadas



FERNANDO FUJIMOTO

MEDICIÓN. Las fallas deben medirse en cada estación base, según la experiencia internacional.

EN PUNTOS

1 Osiptel anunció que el proceso sancionador a las empresas halladas infractoras en el estudio realizado tras el terremoto terminará en 15 días, fecha en que se establecerá si se multa a cada operador con S/. 1,2 millones, como se propuso, o si el castigo será menor.

2 Osiptel anunció también que en siete días se conocerá la sanción que se impondrá a Speedy, la empresa de Internet de Telefónica que tuvo fallas en su servicio por varios días.

interrumpidas (solo 2% pueden fallar). Suena bien en el papel, pero adolece de varios defectos.

El primero es que la medición es anual, con lo que hay empresas que tienen hasta el 6% de fallas en un mes, pero que al promediarlo con otros meses se logra al final de año estar dentro de los parámetros permitidos. El segundo defecto es que la medición actual se realiza en las centrales de conmutación, que reciben información de varios puestos de control, que, a su vez, se nutren de varias estaciones base: si una estación base muestra que el 20% de sus llamadas se interrumpieron en cierta hora, al promediar con las otras estaciones y luego con los otros puestos de control, la gravedad disminuye. Osiptel, entonces, plantea que

las empresas cumplan con ese 3% y 2% de límite a toda hora y en todas las estaciones base; de lo contrario, se establecerá una sanción.

LO QUE SE HACE AFUERA

La norma, aún en proceso de evaluación, ha sido criticada por los operadores, pues aseguran que será demasiado caro tener esos estándares, lo cual se reflejaría en la tarifa al usuario. Osiptel optó por ver cómo hacen otros países y convocó un seminario a los representantes de reguladoras de la región.

En Colombia, por ejemplo, los operadores deben cumplir con ese 2% y 3% en las mediciones anuales, además de que se mide el desempeño de cada estación base a cada hora. Si se detectan cifras mayores a las permitidas en fallas, se solicita

un informe a la empresa, se evalúa y se consigue un compromiso de ella. Si no cumple, se sanciona.

México tuvo una situación parecida al Perú: en 1999 el número de usuarios comenzó a crecer y la calidad cayó. El regulador estableció en el 2003 un reglamento, pero las empresas apelaron al Poder Judicial por considerarlo extremo. Recién en el 2006 se pudo poner en práctica una nueva medición, similar a la colombiana.

En Panamá, el crecimiento comenzó en el 2005, y desde entonces su regulador estableció un cronograma de metas de calidad a plazos: el primer año debía alcanzar cierta cifra tope de llamadas interrumpidas o no concretadas y al año siguiente, una más exigente.

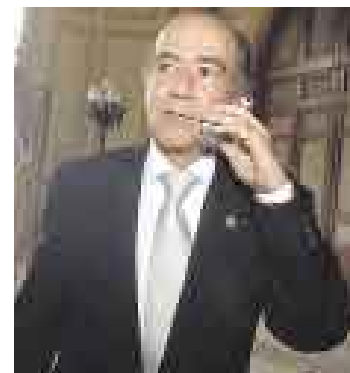
Según Oscar González Soto, consultor de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, no se puede medir con la misma vara la calidad en un mercado en transición y en un mercado estable. "Si están creciendo los usuarios, si las empresas manejan varias tecnologías a la vez, no se puede esperar que la calidad funcione como en un mercado estable. Sin embargo, el regulador debe seguir las desviaciones para corregirlas", dijo.

Y eso parece que apunta precisamente Osiptel, pues su énfasis está en poder medir a cada hora y en cada estación base el desempeño del servicio, pero no se muestra tan convencido de querer establecer sanciones por cada falla que identifique.

En noviembre o diciembre sabremos cómo aplicará Osiptel la norma, pero no hay que olvidar que tenemos en el Perú una experiencia de éxito en calidad de servicio: el eléctrico. El regulador, en un proceso 4 años, cambió la deficiencia de alumbrado público de 12% a 1,7%, y la revisión de medidores de 6.500 al año a 400.000 al año, al aumentar un pequeño cargo en la factura del usuario.

A LA EXPECTATIVA

Votación del TLC sería en una semana

David Lemor revela que la fecha depende de decisión de Cámara Baja sobre compensaciones

ENCARGADO. Según Lemor, la situación es favorable al Perú.

Según las proyecciones del representante especial del Ministerio de Comercio Exterior para el TLC, David Lemor, el Comité de Medios y Arbitrios de la Cámara de Representantes de Estados Unidos pondría la próxima semana a voto la ratificación del acuerdo comercial entre ambos países.

La votación se realizará una vez que haya consenso entre los congresistas demócratas y republicanos sobre la ampliación del programa interno de asistencia para el ajuste comercial de EE.UU., mediante el cual se apoya a los sectores aparentemente afectados con la apertura del mercado.

Justamente, el viernes pasado se oficializó la propuesta de los demócratas de incrementar el monto y la cobertura de ese sistema. Dicha propuesta iba a ser discutida hoy, jueves. Sin embargo, Lemor adelantó que el debate se inició ayer y afirmó que esa era una buena noticia. "Si se llega a consenso, el proceso se allana y entonces irían al voto tanto la ampliación de las compensaciones como el TLC con el Perú (en el Comité de Medios y Arbitrios), lo cual podría ser la próxima semana", anotó.

De esta manera, en la primera semana de noviembre se pondría el TLC al voto en la Cámara Baja. ■

Ganadores de medallas ...y de nuestro corazón!

Gracias al aporte de nuestros clientes en la campaña "Dona un Sol", realizada en nuestras tiendas, fue posible la participación de la delegación peruana en las OLIMPIADAS ESPECIALES DE VERANO 2007 en Shanghai (China), alcanzando un éxito rotundo al obtener 54 MEDALLAS OLÍMPICAS y quedar SUB-CAMPEONES MUNDIALES DE FÚTBOL 5. Felicitamos a nuestros jóvenes atletas por este gran logro que nos llena de orgullo.

