



El IFT y el usuario

Uno de los objetivos centrales de la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, así como de la correspondiente Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), es mejorar el bienestar de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país. Eso se logra con mejores tarifas de los servicios de telecomunicaciones, mejor calidad del servicio y mejores condiciones de competencia efectiva que les permitan ejercer en forma plena su libertad de elegir.

Los dos primeros son temas en lo que el usuario percibe de inmediato cualquier variación, ya sea porque disminuyeron las tarifas o mejoró la calidad del servicio contratado, o, por el contrario, las tarifas se incrementaron o la calidad del servicio empeoró. Ahora bien, en telecomunicaciones los usuarios medimos o evaluamos la calidad del servicio en forma cotidiana, a través de la experiencia personal que todos tenemos con el servicio que nos provee el operador con el que tenemos contratado el mismo. En general, la experiencia personal en el aspecto de la calidad se trata de una cuestión de percepción, a menos que seamos usuarios metódicos que llevemos un registro por llamada o por sesión de navegación en Internet respecto de la cual anotemos cuántas llamadas se cayeron antes de los tres minutos —por poner una referencia— o cuántas sesiones de navegación tuvimos de manera continua durante cinco minutos —otra referencia caprichosa— sin haber experimentado un problema de conexión, práctica que yo no llevo a cabo y que me atrevo a afirmar nadie realiza.

No obstante, ningún usuario lleva a cabo ese esfuerzo metódico, la calidad del servicio es un aspecto que incide directamente en nuestra valoración del servicio, y por supuesto en nuestro bienestar como usuarios. Los órganos reguladores de diversos países llevan a cabo desde

hace varios años mediciones periódicas de la calidad del servicio que prestan los operadores a sus usuarios. En Reino Unido, OFCOM lo hace, al igual que en Francia lo hace ARCEP. En nuestro país, la Cofetel ya lo hacía desde el año 2000, aunque no con la periodicidad deseada. Hoy el IFT también lleva a cabo esas mediciones.

La LFTR prevé que entre las facultades del IFT está la de “fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices”.

Los resultados de las mediciones que ya ha efectuado el IFT están publicados en su sitio de Internet. Sin embargo, una revisión de los resultados publicados y una comparación con lo difundido por OFCOM en Reino Unido y ARCEP en Francia, nos dejan con la sensación y convicción de que el IFT puede mejorar mucho la forma en que mide la calidad y la forma en que presenta a los usuarios los resultados de esas mediciones. Por ejemplo, resulta poco creíble que el porcentaje de llamadas caídas o no completadas sea menor en México que en Reino Unido o Francia. En banda ancha móvil la información presentada por el IFT resulta de difícil comprensión para el usuario no versado en temas tecnológicos.

No tengo duda de que el IFT se enfocará en temas que afectan directamente el bienestar de los usuarios. Este es un ejemplo donde si bien se han hecho esfuerzos, existen oportunidades de mejora sustanciales que favorecerán a los usuarios. Ahí es donde, entre otros aspectos, se podrá medir el éxito de la reforma.

Lamentablemente hay quienes se empeñan en hacerla encallar y en condenar a los usuarios a una pérdida sostenida en su bienestar.

**El autor es senador de la República.*

