



Comentarios al Anteproyecto de Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones

Las empresas de telefonía móvil socios de la ANATEL están comprometidas con prestar servicios de calidad a sus usuarios. Como un atributo más de los servicios prestados, la calidad de los mismos es un diferenciador importante para que los consumidores decidan permanecer o no con un operador. Así, aquellos operadores que deseen conservar a sus usuarios verán en la calidad de sus servicios una preocupación permanente.

En la agenda del Instituto se aprecia un esfuerzo continuado por normar cuestiones relativas a la calidad de los servicios móviles que pensamos debiera extenderse a otros segmentos del mercado. De hecho, solo para la telefonía celular existe un Plan Técnico Fundamental de Calidad y su desempeño se valida con mediciones.

Paradójicamente, de acuerdo a la más reciente encuesta del sistema Soy Usuario tan solo el 33.1 por ciento de las quejas que recibe el Instituto están relacionados al servicio móvil, lo que habla de un buen desempeño. Adicionalmente, la encuesta de percepción de servicios de telecomunicaciones del Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP) de la Cámara de Diputados señala que un 63 por ciento de los encuestados percibieron mejoras en la calidad del servicio móvil.

Finalmente, de acuerdo al artículo 6 de los presentes Lineamientos los concesionarios deberán publicar información comparable, es decir, "la información deberá estar estructurada de tal forma que los usuarios y suscriptores puedan comparar en su totalidad dicha información con la de otros concesionarios y autorizados." Lo anterior no es posible porque cada operador desarrolla su propia oferta de servicios y paquetes de acuerdo con sus capacidades técnicas y habilidad comercial. A su vez, esa propuesta desalentaría la libre competencia en el mercado, limitando los incentivos para innovar y poner a disposición de los usuarios nuevas opciones.

Atentamente,

Dr. Gabriel Székely

Director General