



Medición de la Calidad de la Telefonía Móvil

- El objetivo, ofrecer mejores servicios a los consumidores
- Resultados al finalizar el año

Rafael Morales Vargas

La Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel) puso en marcha un innovador programa de medición de la calidad del servicio de telefonía móvil. Para ello, utiliza tecnología de punta que la coloca a la vanguardia en Latinoamérica, toda vez que la evaluación la efectúa el equipo como si se tratara de cualquier usuario.

Las mediciones programadas contemplan las ciudades de Toluca, Distrito Federal, Puebla, Guadalajara y Monterrey. Hasta el momento el muestreo se ha aplicado en condiciones de equidad a las empresas Telcel, Iusacell, Telefónica y Unefón.

El director de Modelos de Planeación de la Cofetel, Javier Juárez Mojica, dijo que el año pasado se adquirió el equipo Seven.Five fabricado por Comarco Wireless Technologies, Inc, el cual permite medir indicadores tales como: establecimiento de llamadas, llamadas caídas, calidad de audio y retardo en el envío/recepción de mensajes cortos, entre otros.

Explicó que el proceso lo realiza automáticamente el equipo que simula



a un usuario de telefonía celular, por lo que los resultados que arroje el Programa de Calidad del Servicio de las Redes Móviles servirán para ofrecer mayor información a los consumidores de este servicio, así como para que los proveedores detecten áreas de oportunidad para mejorar la calidad.

Juárez Mojica precisó que los operadores han colaborado con la Comisión en dicho proyecto, además de que tienen la oportunidad de revisar la información conjuntamente con la Cofetel, una vez que se cuenta con los datos de las mil llamadas que se realizan para cada empresa en la ciudad seleccionada.

Aclaró que para evitar interpretaciones erróneas, las empresas cuentan con un representante durante el muestreo y conocen la metodología



Javier Juárez Mojica

que ha puesto en marcha la Comisión para el proyecto.

El funcionario precisó que por el momento las mediciones serán de teléfonos móviles a fijos y entre las variables a medir están: porcentaje de llamadas no completadas, porcentaje de llamadas caídas, calidad de audio, porcentaje de mensajes de texto completados en menos de 30 minutos y retardo en la recepción de mensajes de texto.

El diseño de los operativos y el análisis de los datos están bajo la supervisión del director de Radiomonitorio, Fernando Arenas Estrada, quien señaló que los participantes en los operativos están de acuerdo con la metodología, la forma en que se evaluarán los servicios y la forma en que llegará la información al público.

Adelantó que se tiene contemplado ampliar el tipo de mediciones en el mediano plazo, por lo que estaría en puerta realizar también operativos de llamadas de celular a celular.

Arenas Estrada consideró que ese tipo de operativos buscan que el usuario final reciba mejores servicios, y advirtió que “si no hay una evaluación es muy difícil que suceda”.

En entrevista, indicó que la autoridad reguladora está participando en una forma abierta y con la colaboración de los diferentes operadores. Aclaró que los resultados se darán a conocer una vez que hayan terminado las mediciones programadas durante el presente año.

Como parte de la metodología que emplea la Comisión para este proyecto se tiene contemplado hacer durante una semana en cada una de las ciudades, y para cada uno de los concesionarios, mil llamadas telefónicas originadas de teléfono móvil a fijo, las cuales tendrán una duración de 60 segundos aproximadamente. Este muestreo de llamadas conducirá a resultados con una confianza de 95 por ciento y una precisión de 1.05 por ciento.

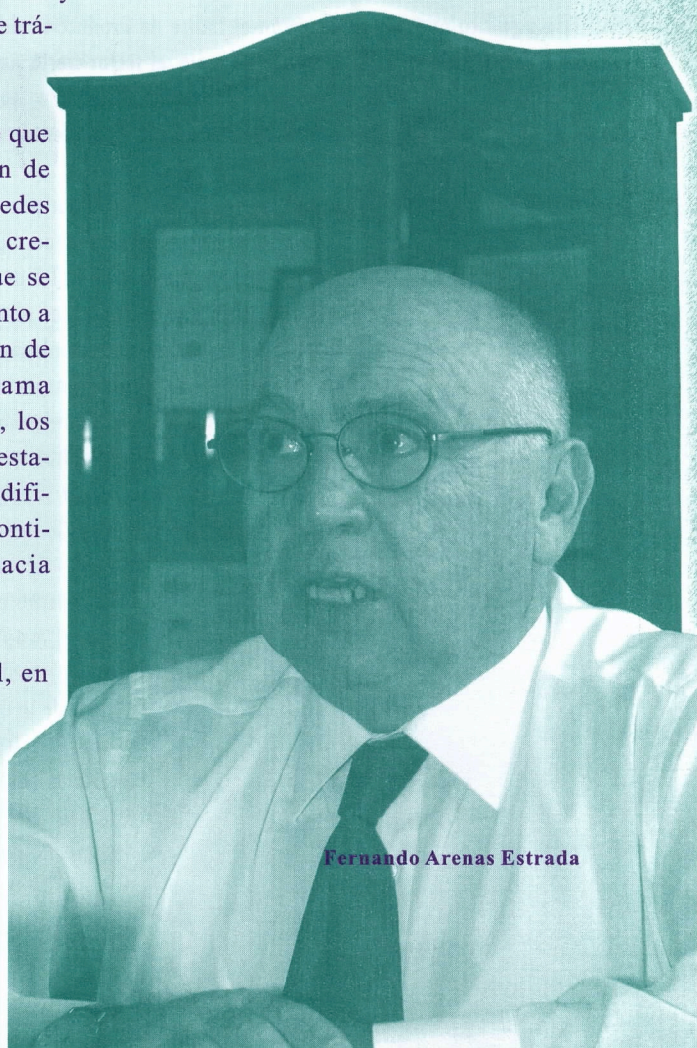
De acuerdo con la metodología del proyecto, se destaca que durante 1996 a 2000 la telefonía móvil en México registró una tasa de crecimiento anual promedio de 85 por ciento en lo que se refiere al número de usuarios y de 63 por ciento en términos de tráfico cursado.

De lo anterior se desprende que los concesionarios pasaron de operar redes medianas a redes muy grandes en constante crecimiento. En 1999, año que se registró el pico de crecimiento a partir de la instrumentación de la modalidad “El que llama paga” en mayo de ese año, los usuarios en general manifestaron su descontento por la dificultad para establecer y continuar llamadas desde o hacia teléfonos móviles.

De 2000 a 2002 la Cofetel, en coordinación con los concesionarios del servicio local móvil, llevó a cabo mediciones de calidad en diversas ciudades del

país, cuyos resultados fueron dados a conocer al público en general en diversos medios de comunicación, mismos que actualmente se encuentran disponibles para consulta en la página web www.cft.gob.mx

Gracias a estas acciones, los usuarios contarán con información veraz que les permita realizar comparativos sobre la calidad del servicio que ofrece cada uno de los concesionarios del servicio local móvil en las ciudades evaluadas e incrementarán su poder de negociación en el mercado, impulsando a los concesionarios a competir a través de la calidad del servicio, afirmó Juárez Mojica.



Fernando Arenas Estrada