

# APP: los usuarios tienen la palabra

## GESTIÓN PÚBLICA



**ROXANA  
Barrantes**

*Profesora principal del Dpto.  
de Economía de la PUCP e  
investigadora del IEP*

Allá en la década pasada, antes de que cualquiera en el establishment de las concesiones de infraestructura sospechara siquiera del nivel de corrupción de los varios ‘caseritos’, recuerdo vívidamente una exposición sobre el trazo del gasoducto sur. Prístino, sobre un mapa sin curvas de nivel, era posible observar una línea gruesa que iba de Camisea a la costa sur. Se me ocurrió levantar la mano y preguntar: ¿Podrá ubicar las ciudades cercanas al trazo? Los ingenieros se miraron y, por supuesto, no pudieron responder.

Eso pasa cuando la infraestructura está pensada como obra de construcción y no como parte de un proceso de satisfacción de las demandas de los consumidores.

“Por supuesto que se espera una perspectiva así de los constructores y todo servicio público tiene como base una infraestructura física imprescindible. ¡Faltaba más!”, dirán algunos.

Pero de las entidades públicas responsables, sea el sector (como ente concedente) o Pro Inversión (como organizador del concurso) o el regulador, los ciudadanos debemos esperar más, mucho más. Peor aun cuando las obligaciones de todos estos actores se plasma en un contrato de concesión que dura 30 años o más.

Una primera exigencia es que el objeto del contrato sea la provisión de servicios a los consumidores. El alma de las obligaciones y derechos contenidos en los contratos es el servicio al consumidor, al usuario. Para lograrlo, por supuesto, que se necesita reconocer retornos razonables para las empresas privadas, al mismo tiempo que se garantizan tarifas asequibles.

La segunda exigencia se relaciona con la composición del consorcio.



## “El alma de las obligaciones y derechos contenidos en los contratos es el servicio al consumidor, al usuario”.

Por la naturaleza de los servicios que serán prestados a los consumidores y la magnitud de la inversión para la infraestructura, se suelen constituir consorcios que incluyen diversos tipos de empresas.

Es imprescindible que el liderazgo del consorcio sea ejercido por la empresa con amplia experiencia en la prestación misma del servicio. No necesitamos consorcios liderados por constructores, porque para ellos el servicio al usuario no es el fin último de su

participación.

La tercera exigencia tiene que ver con la necesidad de hacer los servicios interoperables.

Quienes tenemos vehículos particulares, ya sufrimos la necesidad de lidiar con varios concesionarios al pagar peajes de manera electrónica. ¿Por qué el costo cae sobre nosotros? ¿No es más barato que los tres concesionarios se pongan de acuerdo, así como hacen las empresas de telecomunicaciones, para pagarse entre ellas? ¿Por qué tenemos que comprar varios sensores y ubicarlos en nuestros vehículos?

Ahora que se están planeando las siguientes líneas para el sistema de metro de Lima, es tiempo de aprender de lo avanzado. Colocar al usuario en el centro de la provisión de servicios es lo mínimo que tenemos que hacer para avanzar. —

Lea mañana en Economía a  
**Carolina Trivelli**

**El Comercio** no necesariamente coincide con las opiniones de los articulistas que las firman, aunque siempre las respeta.