



TELCO 2.0



José Manuel Huidobro

MIEMBRO DEL
CONSEJO
EDITORIAL

REVISTA **a+**

jmhuidobro@revista-ays.com



CANTIDAD VERSUS CANTIDAD

Es un hecho cierto que cada día aumenta el número de servicios de telecomunicaciones a los que pueden acceder los usuarios, y que en muchas ocasiones se ofrecen más servicios por menos precio, pero a menudo la cantidad va refñida con la calidad, algo que muchos hemos tenido la ocasión de comprobar en alguna ocasión.

Se puede afirmar, sin temor a equivocarse, que la calidad que ofrecen los servicios de telecomunicaciones, en concreto el telefónico, está descendiendo, pero no sólo en consideración a sus aspectos técnicos, sino también en sus aspectos comerciales, todo ello como consecuencia de introducir tecnologías que permiten "mandar más por menos", y el afán por reducir costes - OPEX y CAPEX- a toda costa, para lograr sobrevivir en un mercado altamente competitivo, con una regulación muy exigente y enfocada a introducir competencia a toda costa para lograr una bajada continua de precios, algo que no ocurre en otros segmentos de mercado.

Una prueba de la bajada de la calidad "técnica" de la red, es la

denuncia del especialista Michael Noll (<http://noll.uscannen.org>), que ha puesto de manifiesto el descenso actual de la calidad telefónica debido a la extensión de las tecnologías de compresión de voz que, si bien, abaratan las telecomunicaciones, al mismo tiempo empeoran el servicio. Los reguladores no se preocupan tanto de la calidad como de que haya competencia en el mercado, mientras que la competencia o los nuevos servicios de Internet obligan a las empresas a centrarse en otros aspectos y, si bien, esto, a corto plazo puede resultarles beneficioso, a medio y largo plazo es contraproducente, ya que las empresas que no cuiden la calidad en las comunicaciones seguramente sufrirán una disminución

La calidad que ofrecen los servicios telefónicos está descendiendo, no sólo en sus aspectos técnicos, sino también en sus aspectos comerciales

de sus usuarios, que descontentos se marcharán a otras, y, en consecuencia, de sus ingresos.

Según el criterio de este especialista, el incremento multifactorial del mercado tecnológico ha hecho que las empresas se olvidaran de mantener la calidad del servicio. De hecho, aunque hace tiempo no era habitual escuchar ruidos, distorsiones o tener problemas a la hora de entender a la persona que nos habla desde el otro lado de la línea, la situación ha empeorado en muy poco tiempo. Igualmente, vemos que la velocidad que nos ofrecen los

proveedores de Internet se aleja mucho de lo que prometen. Muchos usuarios tienen contratado "hasta 10 Mbps", aunque jamás han alcanzado los 3 Mbps... pero pagan por 10, de manera similar a lo que ocurre con la oferta de "hasta 20 Mbps".

Otra prueba del abuso que están sufriendo algunos usuarios, por parte de algunos operadores, es que el propio Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha tenido que salir en su defensa, reforzando el marco de protección de los usuarios de telecomunicaciones. Desde que se puso en marcha, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (www.usuarioteleco.es) ha respondido alrededor de medio millón de consultas y ha resuelto más de 70.000 reclamaciones (la mitad en el último año, con el 85,6% a favor del usuario, y el 60% referidas a telefonía fija y móvil), lo que viene a demostrar que ha sido tratado inadecuadamente en gran número de ocasiones.

La Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones, aprobada a finales de mayo de este año, añade 20 nuevos derechos a los ya existentes. La nueva normativa amplía el contenido que debe figurar en los contratos y prohíbe que el operador pueda realizar modificaciones unilateralmente si no están previstas por anticipado en el contrato; el plazo máximo para la portabilidad se reduce a sólo un día, una vez apruebe la CMT las especificaciones necesarias. La Carta introduce, además, importantes garantías para reforzar la eficacia de los servicios de atención al cliente de los operadores (ya sabemos todos lo fácil que es darse de alta y lo complicado que resulta darse de baja, la problemática de las altas fraudulentas, etc.) y el derecho de los usuarios a disponer de una constancia documental de los trámites y reclamaciones realizados. ¡Bienvenida sea! ♦