

# Asociación de Internautas



## ¿Funcionará el nuevo Plan para asegurar la calidad de las telecomos?

---

El Gobierno ha dicho basta ante el evidente deterioro de la calidad de los servicios de telecomunicaciones y ha anunciado la inmediata aprobación de una Orden de Calidad cuyo objetivo es "introducir importantes mejoras en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios"...

---

.... El único problema es que este es cuarto plan de choque que se anuncia, sin que los anteriores hayan surtido el efecto apetecido.

El secretario de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Francisco Ros, ha anunciado la inmediata elaboración y promulgación de una Orden Ministerial de Calidad en las Telecomunicaciones cuyo objetivo "es llevar a cabo todas aquellas medidas que supongan una mayor garantía de calidad de los servicios y de la protección de los derechos de los consumidores". Esta nueva norma vendrá a sustituir a otra de 1999 que, según el Gobierno, "no ha sido capaz de garantizar el cumplimiento efectivo por los operadores de los niveles de fiabilidad deseada".

Para poner aún más de manifiesto la insatisfacción del nuevo Ejecutivo en esta delicada materia, el secretario de Estado ha convocado un concurso urgente para contratar una empresa externa que, en el plazo de los próximos tres meses, audite la calidad de las comunicaciones móviles de Telefónica, Vodafone y Amena, mediante la realización de 24.000 conexiones celulares de prueba.

Este amplio muestreo permitirá fijar de forma rigurosa cual es el porcentaje de las llamadas no completadas, de las interrumpidas y de la calidad real de la voz en función de la cobertura. Servirá además para adoptar de un sistema de indicadores objetivo completo, público, periódico y comparable de la fiabilidad de las comunicaciones móviles en España.

### RENOVADAS INTENCIONES DE SUPERVISIÓN

Los intentos gubernamentales para garantizar al sufrido usuario español un nivel mínimo de eficacia en sus telecomunicaciones personales no son nuevos. Tras la liberalización del sector en diciembre de 1998, el ministerio de Fomento (entonces competente en la materia) promulgó en 1999 una orden en la que se exigía a los operadores de móvil el cumplimiento exacto de los parámetros de calidad a los que ellos mismos se habían comprometido en el momento de acceder a la licencia.

Para las compañías de servicios fijos sólo se admitiría un 1% de llamadas nacionales fallidas y un tiempo de reparación de averías de 48 horas. El control del servicio de Internet se centraba en el seguimiento de los parámetros relativos al "tiempo de respuesta y a la velocidad que se garantiza en las comunicaciones".

El voluntarismo de aquella primera norma mostró de inmediato sus limitaciones. Entre 1999 y 2002 las asociaciones de internautas llevaron la ineficiencia de las comunicaciones de ADSL ante el Tribunal de Defensa de la Competencia; la CMT estableció un sistema de vigilancia sobre Telefónica para evitar las congestiones en su red por el acceso a Internet.

Fomento reconocía el nivel inaceptable del número de llamadas fijas fallidas, y denunciaba que el servicio de facturación de Retevisión "falla de forma reiterada". El espectacular crecimiento de los usuarios de telefonía móvil, que en el período pasaron de 10 a 25 millones, hizo crecer el índice de conexiones fallidas en unas redes que hasta entonces se habían vanagloriado de ser las más fiables del mundo.

## **LAS COMUNICACIONES MÓVILES TAMBIÉN BAJO CONTROL**

En diciembre de 2002 llegó el segundo plan de choque de la administración para asegurar la calidad de las "telecos"; en este caso se centró en las comunicaciones móviles. El entonces ministro de Ciencia y Tecnología, Josep Piqué, llegó a un acuerdo con Telefónica, Vodafone, Amena y Xfera para reajustar sus propuestas de inversión en la tercera generación celular. A cambio, exigía el cumplimiento exacto e inmediato de los compromisos de calidad que habían incorporado a sus ofertas en el concurso de UMTS.

El nuevo pacto tampoco obtuvo el resultado apetecido. El principal problema era que cada operador había formulado sus compromisos de calidad en función de criterios que en ningún caso eran comparables con los de sus competidores. A la hora de dar cuenta de sus resultados, todos los actores podían vanagloriarse, y de hecho alardeaban, de ser los más fiables y eficientes del mercado.

El deterioro de las comunicaciones móviles no se detuvo, y la gota que colmó el vaso de los usuarios fue el hundimiento total de la red de Vodafone en España durante un día entero del mes de marzo de 2003. El escándalo fue mayúsculo y dio lugar a una indemnización testimonial a los 8,7 millones de clientes afectados de la compañía.

En noviembre de 2003 entró en vigor la nueva Ley General de Telecomunicaciones que elevaba a la categoría de obligación el establecimiento de unos índices de calidad para todos los servicios que fueran unificados y comparables para todas las operadoras. Pero a la tercera tampoco fue la vencida.

Transcurridos quince meses desde la entrada en vigor de la ley no se ha dado un sólo paso para normalizar ni mejorar el control sobre la calidad de las telecomunicaciones, y el tan deseado panel de indicadores objetivos de la bondad de las comunicaciones no termina de hacerse realidad.

El nuevo Gobierno que preside José Luis Rodríguez Zapatero ha dicho basta ya a la falta de control y de calidad en las "telecos". Esperemos que el cuarto intento sea el definitivo.

[Reproducido de Finanzas.com](http://Finanzas.com)

---

2019 ©Asociación de Internautas