

Asociación de Internautas



Instruyendo a TotalChannel en relación con el servicio, el fútbol y el dinero.

Instruyendo a TotalChannel en relación con el servicio, el fútbol y el dinero.

El pasado 3 de noviembre diversas asociaciones de internautas y consumidores (1) (AI, UCC, ADECES, UCCV y UCA) manifestaron su protesta por lo que había sido el mal servicio prestado por TotalChannel en la retransmisión de los encuentros de la Liga de Campeones y hacían extensivo este malestar al Ministerio de Industria por su inhibición, ante un problema generalizado y de conocimiento público en la prestación de un servicio.

Ante la réplica de TotalChannel, las asociaciones mencionadas se sienten en la obligación de instruir a la plataforma en relación con una polémica que versa sobre servicio, fútbol y dinero:

1º. TotalChannel, como cualquier otro prestador de servicios tiene la obligación de hacerlo en condiciones de calidad y, por tanto, en consonancia con la demanda del mismo.

2º. La mejor prueba de que TotalChannel a lo largo de este tiempo, y en diferentes eventos ha sufrido deficiencias, en la prestación del servicio son sus propias declaraciones y la hemeroteca:

a) Carta remitida (2) a los clientes en la que indica que "el gran número de aficionados que la pasada madrugada intentaron seguir el combate entre Mayweather y Pacquiao, provocó problemas técnicos en el servidor de Totalchannel, de los que MARCA no es en absoluto responsable, y algunos aficionados no pudieron disfrutar del combate".

b) Comunicado de Mediapro (3) con motivo de la primera jornada de Champions League: "Totalchannel es una plataforma diseñada para el visionado de contenidos en modalidad VOD, donde rara vez coinciden un elevado número de visionados de un mismo producto. Más de 120.000 personas se dieron de alta en la plataforma, concentrándose las conexiones pocos minutos antes de iniciarse el partido [provocando] la sobresaturación de los canales de entrada. Un número muy limitado de abonados (7.000 aproximadamente [5%]) ha visto denegado su acceso a los contenidos de la plataforma"...

c) Los fallos (4) en la conexión y las interrupciones volvieron a repetirse durante la segunda jornada de Champions retransmitida a través de la plataforma Totalchannel... Pero ni una cosa [conectarse al canal lo antes posible] ni la otra [impedir las suscripciones desde la 5 de la tarde] impidieron que muchos usuarios experimentaran ayer nuevos problemas para seguir la retransmisión, a pesar de que el partido de máximo interés de la jornada era el Barcelona-Bayer Leverkusen, que emitía en abierto Antena 3.

d) De nuevo (5), con solo un equipo español, las redes se hacían eco del servicio: "TotalChannel no ha aguantado sin cortarse en algún momento". El call center de la plataforma registró un 2,9% de llamadas por incidencias técnicas.

(1)AI: Asociación de Internautas, UCC: Unio de Consumidors de Catalunya, ADECES: Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales, UCCV: Unión de Consumidores de la Comunitat

Valenciana, UCA: Unión de Consumidores de Andalucía.

(2) http://www.marca.com/2015/05/03/mas_deportes/boxeo/1430682367.html

(3) <http://www.sportyou.es/blog/futbol/2015/09/15/totalchannel-champions-league-satura-568011.html>

(4)

<http://www.lavozdegalicia.es/noticia/television/2015/09/30/totalchannel-vuelve-fallar-segunda-jornada-cham>

<http://www.20minutos.es/deportes/noticia/totalchannel-problemas-champions-2569199/0/>

(5)

<http://www.adslzone.tv/2015/11/03/lo-esperado-totalchannel-no-aguanta-ni-retransmitiendo-un-unico-partido>

3º. Con estos antecedentes públicos, lo mínimo que pueden solicitar las asociaciones al Ministerio es que requieran al operador la prestación de un servicio adecuado, acorde con la demanda, igual que reclamarían que un producto o servicio defectuoso fuese retirado o mejorado.

4º. Si tal y como afirma TotalChannel todas las incidencias después de la primera jornada tenían relación con limitaciones en los ISP que dan acceso a internet a los abonados la plataforma debería reclamar contra ellos. Aunque esta afirmación no es coherente con lo manifestado por la plataforma tal y como se recoge en los puntos 2ª y 2b. Ni con las peticiones que formulan de conectarse una hora antes, etc.

5º. En relación con el fútbol y su forma de emisión, las asociaciones firmantes del comunicado le aclaran a TotalChannel que no cuestionan si el método de emisión es en abierto o a través de sistemas de pago, sino el buen o mal servicio que se ofrece a los usuarios; porque sea el fútbol deporte, espectáculo o entretenimiento, en ningún caso es un servicio de interés general (y mucho menos si ese interés se circunscribe al R. Madrid o al Barça como pretende la CNMC).

6º. Por último, en relación con el dinero pagado por los usuarios, las asociaciones firmantes insisten en que la devolución a los mismos del importe pagado es una exigencia derivada del mal servicio, pero que ni mucho menos puede ser la solución a una reiteración de deficiencias a las que el ministerio debería de prestar atención.

2019 ©Asociación de Internautas