

Comienza un nuevo año y como siempre en estas fechas, aparecen múltiples manifestaciones sobre lo que se desea que traiga el recién llegado. En esta ocasión, y a propósito de las telecomunicaciones, es unánime el deseo de que en él se produzca la inflexión necesaria para superar el declive que ha tenido lugar en el 2001. ¿Ocurrirá a final de año? ¿Se notará la mejoría en el segundo semestre?

No nos atrevemos a dar ningún pronóstico, porque lo único que podemos asegurar del nuevo año es que es capicúa.

Lo que sí se puede analizar, porque es una realidad, es que el pasado 1 de diciembre se cumplieron tres años de la completa liberalización de las telecomunicaciones en España, tiempo suficiente para extraer conclusiones.

Como siempre se señala, son cuatro los beneficios esperados de ese proceso: mayor presencia de Operadores, mayor gama de servicios, mejores precios y mayor calidad en la prestación de los servicios. ¿Cuál es su balance?

Es innegable que el número de Operadores ha crecido espectacularmente, aunque sea bastante menor que el de licencias concedidas, dado que muchos no han iniciado la prestación de los servicios, siendo de destacar cierta frustración por la debilidad de algunos de los proyectos más emblemáticos.

La aparición de nuevos servicios, atractivos y con posibilidades de éxito, suele basarse en la utilización de nuevas redes capaces de soportar nuevos requisitos, o planteamientos muy imaginativos sobre redes existentes. En ambos casos el resultado es muy negativo, muy inferior a las expectativas creadas: tanto el cable, para servicios multimedia, como la tercera generación de móviles, para transmisión de datos, son ejemplos claros. La radio y la televisión digitales también están entre los servicios a incluir en este capítulo.

En la cuestión de tarifas si se han notado los efectos, especialmente en larga distancia. El desequilibrio existente, consecuencia de la política tarifaria tradicional, no ha dejado margen para las llamadas locales y ha condicionado el tipo de servicios ofertados por los nuevos entrantes, que han ido dónde existía menos riesgo y más margen. “Lo mismo, un poco más barato”, parece que ha sido el lema, sin atreverse a planteamientos diferentes, por ejemplo, rompiendo con la distribución geográfica que en su día estableció Telefónica.

Y llegamos al cuarto de los parámetros, la calidad de los servicios. Aquí es sorprendente la situación, por la ausencia total de este fundamental aspecto en toda la dialéctica posterior a la liberalización.

La Orden Ministerial (octubre 1999) que regula la calidad del servicio telefónico, establecía su revisión a los tres años, en base a la experiencia de su aplicación. Ahora comienza esa revisión, pero sin ninguna experiencia, porque no se ha puesto en marcha.

Otra Orden, muy similar a la anterior, pero aplicada al servicio universal, aunque a punto de salir, no ha sido promulgada a la hora de escribir estas líneas.

Además, los Operadores, en sus ofertas, no utilizan como elemento diferencial ningún aspecto relativo a la calidad, lo que indica que estamos todavía en una fase inicial de establecimiento de la competencia, porque a ese parámetro se recurre forzosamente cuando la reducción de márgenes impide que los precios sean elementos suficientemente diferenciales.

Finalmente, el carácter subjetivo de los parámetros que miden la calidad percibida por aquellos que utilizan los servicios de telecomunicación, obliga a establecer, por quien tenga autoridad para ello, normas de procedimiento para publicar y difundir los resultados de estas medidas, de forma que cumplan determinadas garantías y el fin de poder comparar el binomio calidad-precio de las diferentes ofertas. Es urgente remediar esta carencia.

Desde nuestro punto de vista, muchas cuestiones pendientes para un curso, el del año que ahora empieza, que promete ser apasionante. 