



El sector de las telecomunicaciones en Euskadi

Debate moderado por Iratxe Prieto

Aunque las 264 empresas integradas en el **Cluster de Electrónica, Informática y Telecomunicaciones del País Vasco (GAIA)** alcanzaron una facturación de 2.995 millones de euros en 2010, lo que supone un descenso del 2,2% respecto al año anterior, lo cierto es que el sector viene experimentando un crecimiento exponencial desde 2007. Es más, se prevé, que una vez cerradas las cuentas de 2011, se re-

gistre un aumento de un 3,5% en la cifra de negocio global. Y que en 2012 "confiando en que no empeore el contexto" se superen los cuatro millones de euros en facturación.

Con estas cifras, la industria de las tecnologías de la información y la comunicación se ha convertido en clave y estratégica en **Euskadi**. Y para corroborarlo, **DATO ECONÓMICO** reunió en su tradicional debate celebrado en el **Restaurante Ibaigane** del **Gran Casino Bilbao** a representantes de los principales agentes y subsectores del mercado vasco. Acudieron **Guillermo**

Dorronsoro, director general de **Informática De Euskadi (IDE)**; **Óscar Ortueta**, director técnico de **Vodafone Zona Norte**; **José Antonio del Moral**, experto en Sociedad de la Información; y **Koldo Unanue**, director de 'marketing' de **Euskaltel**.

Todos ellos resaltaron que su actividad resulta de gran potencial, tanto para incrementar la productividad y eficiencia de otras organizaciones vascas, como para la gene-



ración de nuevos productos y servicios que aporten un valor añadido a los usuarios.

También coincidieron en su opinión hacia la postura de la **Administración**. Si bien reconocieron que las instituciones, en determinados casos y proyectos, facilitan el desarrollo de infraestructuras de telecomunicación, también criticaron la falta de una política común y "estable". "Echo en falta una apuesta del Gobierno por este sector", llegó a afirmar Dorronsoro, que abogó por un equilibrio al apoyo público de según que industrias.

Del Moral hizo hincapié en el futuro y defendió la importancia de la información, frente a las invenciones tecnológicas y el 'hardware'. Asimismo, puso en tela de juicio la necesidad de regular la privacidad. "Confío en que las empresas saben autoregularse", sostuvo.

Finalmente, Ortueta y Onanue, como representantes de dos operadores de telefonía, centraron sus intervenciones en reconocer su mala praxis que les ha hecho merecedores de ser el blanco de todas las quejas de los consumidores y anunciaron un cambio de tendencia. "Dedicamos más horas a fidelizar a los clientes que a diseñar nuevos productos", aseguró Onanue. "Hay que redefinir nuestra relación con los usuarios porque hay muchas cosas mejorables", reconoció, por su parte, Ortueta.

Su actividad puede incrementar la productividad y eficiencia de otras organizaciones



Fotos: Javier Martín

En la página anterior, de izquierda a derecha, Guillermo Dorronsoro, Koldo Unanue, Óscar Ortueta y José Antonio del Moral. En estas imágenes, los invitados conversan antes del debate.

Guillermo Dorransoro

Informática de Euskadi

“No hay una apuesta decidida y cohesionada del Gobierno por el sector”

“Las tecnologías de la información que dan soporte a las telecomunicaciones es un sector muy intensivo en inversiones, pero el de las TIC’s es intensivo en personas. Se necesitan programadores ante la competencia de los países de bajo coste. Con todo, hace años, había un problema importante de falta de profesionales.

Ahora empieza a haber escasez de empleo porque los clientes aprietan costes. Éste es nuestro reto de futuro, el del mantenimiento del empleo porque además se trata de



un sector atomizado que redundará en un problema de competitividad. El servicio lo dan las personas, pero la economía se ha contraído”.

“El mundo de oportunidades digitales que se van a generar en la próxima década va a ser enorme. Eso creará también un mundo de servicios y contenidos igualmente grande”.

“Echo en falta una apuesta decidida y cohesionada de la Administración por este sector. La industria es un rasgo diferencial de nuestra economía y hay una prioridad lógica por su reconversión.

Però también es necesario encontrar el equilibrio entre qué sectores se apuesta”.

“Las tendencias del mercado van por un rediseño de productos y servicios en función de la experiencia del usuario. Hay que tratar de pensar en esa clave, que generalmente es algo que no hacemos. Es una característica común a todos los sectores, y en el de las telecomunicaciones, también”.

“Estamos asistiendo a una transformación total. Vamos a pasar del internet de las personas, donde las redes sociales y la movilidad marcan el ritmo, al internet de las cosas en el que todos los dispositivos estarán intercomunicados y relacionados y facilitarán en red la vida de las personas”.

José Antonio del Moral

Experto en TIC’s

“El futuro está en los contenidos, en la importancia de la información”

“Es un mercado bastante desrehulado comparativamente con otros y con otros tiempos. Antes las telecomunicaciones eran el arquetipo

del monopolio. Aparentemente no hay muchas aperturas entre operadores como puede haber en otros mercados como el de las eléctricas. Eso para el ciudadano es bueno porque supone que se reducen las tarifas”.

“Nunca se explicará lo suficiente lo barato que resulta conectarse a internet con lo que se obtiene a cam-

bio. Es un beneficio social”.

“En Euskadi, por nuestra cultura industrial, se han hecho apuestas por sectores muy ligados a cosas tangibles. Pero el futuro está en el ‘software’, en los contenidos. Aunque en diez años hemos retrocedido, no nos damos cuenta de la importancia de la información. Deberíamos pensar como país que nos planteemos una revolución”.

“Hay muchos estudios que demuestran que la productividad de un sector va ligada a la introducción de las TIC’s. Pero ya es una irrupción madura, se ha llegado a la saturación”.

“Tenemos una Administración muy comprensiva, bastante facilitadora, pero tengo la percepción de que estamos dando un paso atrás. No considero correcto ni oportuno que los recursos se entreguen a sectores ma-

duros, a delegaciones de multinacionales. Se están adoptando medidas cortoplacistas”.

“Es el sector más expuesto a las opiniones de los consumidores. Desde una lógica de empresa es justo que los clientes nuevos estén más mimados. Además, es un servicio que se contrata por teléfono, lo que genera una insatisfacción. La atención telefónica, a su vez, se ha subcontratado y ha sido nefasta, por lo que las quejas están justificadas. Pero no es el sector que peor hace las cosas. El resultado es que se ha producido un triunfo del usuario, que elige qué quiere hacer, cómo y cuándo”.

“Creo que es innecesaria regular la privacidad. La UE está aprovechando la privacidad para hacer política industrial, que es lo que está ocurriendo con Facebook”.

Óscar Ortuela

Vodafone

“Los operadores podemos hacer que otras industrias crezcan”

“Veo el futuro con optimismo porque los operadores somos como maquinaria para hacer crecer y salir de la crisis. Que se desarrollen estructuras de telecomunicaciones va a permitir que otros sectores vascos crezcan. Invertimos mucho, pero hay que renovar los sistemas continuamente y para ello necesitamos el apoyo de la Administración, que tiene que tener una postura más clara y estable. Si en un momento nos exigen que subvencionemos las televisiones públicas eso quiere decir que esa partida millonaria se desvía de otros proyectos. Por eso el Gobierno debe poner todas las facilidades. Las administraciones si consideran que el sector es dinamizador, deben apostar por ello. Porque tenemos capacidad para flexibilizar las inversiones y el conocimiento para adaptarlo a la realidad local”.

“Si a los servicios que prestamos le añadimos la movilidad, la productividad aún es mayor. Por eso la creatividad de reinventarse es importante. De pensar y buscar soluciones distintas. La base pasa por innovar en banda ancha y movilidad”.

“Pediría a los ayuntamientos más facilidades para potenciar el desarrollo de las empresas de telecomunicaciones. Además, hay muchas formas de apostar por ellas: desde el punto de vista de las tasas impositivas, de proporcionar información a la sociedad... Estoy seguro de que estaríamos en muchas cosas de acuerdo”.

“Hay que redefinir la relación que tenemos con los clientes porque hay muchas cosas mejorables. Lo hemos hecho todos lo mejor que hemos podido, pero no ha sido suficiente. Nosotros hemos identificado tres compromisos con los usuarios: precios

sin sorpresas; clientes mejor conectados; y clientes con mejores experiencias. Las tarifas deben ser más simples, sin letra pequeña. Y hay

que tratar a los clientes nuevos con las mismas condiciones que a los antiguos. Tenemos también que mejorar la red y liderar el despliegue de la banda ancha. Y en las tiendas y los ‘call center’ deben estar gente experta y especializada para dar soporte a las nuevas necesidades de datos y potenciar los servicios ‘on line’. Hay que demostrar a los clientes que cambiamos”.



Koldo Unanue

Euskatel

“Las zonas menos pobladas deben tener acceso a la Sociedad de la Información”

“La crisis está afectando a algunas variantes de consumo, sobre todo al precio. Pero los operadores de telefonía somos una ‘commodity’, prestamos un servicio que el cliente necesita. Puede buscar ofertas más baratas, pero no renunciar al móvil, al ADSL...”

“Euskadi presenta muchas particularidades en telecomunicaciones. Es la comunidad en la que los clientes más prescinden del regalo del terminal o donde se tiene el acceso más rápido a internet del Estado, con una velocidad más alta que en Madrid o Barcelona. Así que el siguiente paso sería que las zonas menos pobladas, gracias a la cooperación público-privada, pudieran acceder a la Sociedad de la Información”.

“Somos un sector mal visto por la ciudadanía, es un hecho. Pero hay

que analizar el sector en sí mismo. Comercializamos un producto complejo que da problemas en su comprensión y manejo. Además, al ser un sector enormemente competitivo, hay prácticas comerciales que debemos erradicar. Como tratar por igual al cliente fiel que al nuevo. O simplificar al máximo el mundo tarifario, la usabilidad... En definitiva, simplificar la oferta y la comunicación entre el usuario y los operadores”.

“En el sector está asumido que somos el que más reclamaciones recibe. Y es que los clientes no se marchan por el precio, sino por la per-

cepción de indignación por el trato que está recibiendo de un operador. Subyace una insatisfacción”.

“Nos encaminamos a seguir avanzando en la creación de una sociedad mejor conectada, extendida a todo tipo de terminales y con una relación más próxima y comprensiva con los clientes que minimice las incidencias y los desafectos. De hecho, ya se dedican más horas a esta filosofía que a diseñar nuevos productos o captar más clientes”.

