



teléfono_internet_televisión

Estamos acostumbrados a ver anuncios de proveedores que mueven el mercado ofreciendo algún incentivo por encima del operador dominante (por ejemplo, la oferta de Jazztel de 20 Mb) ¿Por qué “R é diferente” y sin embargo siempre va a remolque de los demás?

En vuestra pregunta está la clave. Nosotros también vemos constantemente “anuncios y publicidad” de terceros que, en muchas ocasiones, prometen y no cumplen. Cuando decimos que nos gustaría que “R sea diferente”, es precisamente en esto, en dar lo mucho o poco que en cada momento prometamos. No mentir a sabiendas, desde luego.

Así, cuando decimos que R da 2 megas a todos sus clientes de comboR y combo3, damos 2 megas de los de verdad a todos. Sin falsas expectativas ni promesas, incluso quizás con menos publicidad de la que debiéramos. No en vano durante dos años consecutivos (2004 y 2005) R ha sido bien valorada por los consumidores en el estudio que hace la Organización de Consumidores (OCU), en el que además se destacaba nuestro servicio de soporte Internet frente a la competencia, otra de las cosas en que creemos que R debe ser diferente. Queremos dar un buen servicio y una atención profesional, más allá de vender y se acabó, sobre todo para aquellos usuarios menos avanzados.

Como preguntáis por incentivos frente a Telefónica, debemos resaltar que siempre hacemos las actualizaciones de velocidad mucho antes que ellos (sólo faltaría, lo sabemos, que para eso estamos aquí...), y lo seguiremos haciendo. R volverá a mejorar las velocidades sin coste para sus clientes al menos una vez este año. Y cuando lo hagamos será con velocidad real, no un anuncio publicitario.

En R también ofrecemos uno de los packs de seguridad más completo del mercado, a un precio muy bueno y competitivo, con servicio de mantenimiento a domicilio. Si lo comparamos con ofertas de terceros en general no disponen de esa posibilidad, o cobran 6,01 €/mes con un tiempo de respuesta bastante peor.

En cuanto a los operadores que no tienen red propia y usan distintos servicios mayoristas o ULL de Telefónica, creemos que hay mucha letra pequeña o condiciones que los usuarios no tienen en cuenta y que son importantes a la hora de contratar una conexión a Internet:

- Incluyen costes ocultos como las llamadas a móviles por encima de 20 cent/minuto, algo muy destacable si tenemos en cuenta que hoy por hoy la gente llama más a móviles que a fijos y que estas llamadas pueden llegar a suponer la mitad de la factura de teléfono.
- No incluyen el servicio de mantenimiento con sustitución del módem en 24 horas, algo que sí hacemos en R.
- No incluyen la instalación domiciliaria, que nosotros ofrecemos gratis, y se hay que pelear con un kit autoinstalable (pensad en todos los usuarios, no sólo en los más avanzados.)
- El adsl/adsl2+ disminuye su rendimiento de forma crítica con la distancia y el estado de los pares, por lo que difícilmente se alcanzan velocidades superiores al 40% de las prometidas en caso de este último. Es importante tener en cuenta siempre la referencia de Telefónica. Si ellos, que son propietarios de una red, no pueden dar más de x megas a un % determinado de clientes, no hagáis mucho caso a terceros que os digan que ellos, con la red de Telefónica, sí pueden. Podéis estar seguros de que si Telefónica no “sabe” en su red, nadie de por ahí sabe más que ellos. Por eso nosotros estamos construyendo una nueva red de fibra que llega a unas decenas de metros del cliente final, frente a los kilómetros de distancia en la competencia.



teléfono_internet_televisión

- Con ULL si te quedas sin suministro eléctrico te quedas sin teléfono fijo, y las averías al final siguen siendo cosa de dos (el prestador del servicio vs el propietario de la red y responsable de su mantenimiento).

Continuamente recibimos noticias de las bajadas de precios en la tarifas ADSL, mientras que R nos sorprende con una subida cada año. ¿Es factible esperar una reducción de las tarifas o por lo menos una congelación a largo plazo?

En R hemos mantenido el precio de nuestro combo3 desde el 20/12/2004 y en los próximos meses lanzaremos alternativas de acceso a un mejor precio, respondiendo, como ya hicimos en su momento, a alguna de las mejoras que nos pedisteis en la reunión que mantuvimos con algunos de vosotros (como por ejemplo hacer productos de menor coste pero con conexión permanente, para quien sólo quiera internet para correo electrónico, navegar y en general, aplicaciones de poco “peso”).

Siguiendo un poco con el argumento de la anterior respuesta, es lógico que el ADSL baje precios adecuándose a la velocidad “real” que dan versus a la que prometen. Si fuese factible, ya nos gustaría que fuese auditable el coste real por mega de velocidad constante que cada usuario paga. Si queremos ser honestos y ser algo diferentes al resto, no vamos a entrar en el juego de “te bajo el precio, pero te vendo un producto de calidad inferior sin decírtelo expresamente”.

Los operadores de ADSL ofrecen paquetes de ADSL + llamadas nacionales gratis. R sólo ofrece llamadas gratuitas entre sus números. ¿Se espera algún cambio en este sentido?

Una de las ventajas de que nuestros clientes puedan hablar gratis entre ellos, es que no necesitan tener contratada nuestra conexión de Internet para poder llamar a cerca de 200.000 líneas sin coste alguno. Por otra parte, si tienes cablemódem tienes todas las llamadas a fijos nacionales por sólo 6 €/mes.

De nuevo, más ruido que nueces, porque estos operadores tratan de vender una ventaja extraordinaria donde no la hay. La factura promedio de verdad de un hogar en Galicia dice que el 50% del gastos se lo llevan las llamadas a móviles (se lo llevan los móviles de hecho por el tema de los abusivos costes de interconexión que cobran), y es precisamente ahí donde volvemos a querer ser diferentes y tenemos unos precios de fijo a móvil desde 11 cent /minuto.

Aún encima, con las llamadas nacionales gratis que ofrecen otras compañías vuelve a pasar lo mismo que con la conexión de 20 megas, la letra pequeña esconde condiciones no demasiado ventajosas. Así, la competencia a veces introduce límites a sus tarifas planas o, lo que es peor, sobrecostes en las llamadas a móviles superiores al 25%.

Recientemente, os han adjudicado una licencia de operador móvil virtual ¿Cómo va a beneficiar esto a sus clientes?

A día de hoy aún es pronto para decirlo. De hecho tan sólo tenemos la licencia para ofrecer este servicio. Que lo ofrezcamos o no en un futuro próximo dependerá de varios factores. Por un lado, está por ver que los operadores móviles abran realmente su oferta a terceros, difícilmente antes de 2007 y/o de que la CMT regule este mercado. Sólo así se abrirán nuevas posibilidades para ofertar una solución global a todas las necesidades de



teléfono_internet_televisión

comunicación individuales dentro del hogar. Pero ojo, estamos en lo que siempre decimos, si no tienes una red propia, la calidad y capacidad de tu servicio dependería de terceros. Vamos a explorar además otras vías quizás de más futuro: WIMAX, WIFI, para movilidad de más capacidad de transmisión.

El teléfono forma parte de todos los Combos para usuarios domésticos, ¿veremos algún “Combo 4” que ofrezca solamente acceso a Internet?

Al principio, en la etapa de lanzamiento de la compañía teníamos ese producto, pero la verdad es que había muchas más contrataciones de combo3 con teléfono que sin él, y decidimos eliminar/cambiar ese producto ante la falta de demanda. Además, nacimos con la vocación de ser la alternativa gallega a Telefónica y no queríamos que el cliente mantuviese contrato con ambas compañías, sobre todo cuando pensamos que nuestra oferta de telefonía es mucho más ventajosa y hacemos un buen esfuerzo para que los combinados salgan, producto a producto, muy bien de precio.

De todas maneras, si se analizan el resto de ofertas del mercado, se observa que es muy raro ver un ADSL sin línea de teléfono o imposible tener un ADSL de otra compañía cuando se contrata, por ejemplo Imagenio.

Respecto a la opción Alta velocidad, ¿no parece un poco fuera de lugar hoy en día una tarifa de 12 h.? ¿No se plantean ampliarla a 24 h.?

En los próximos meses lanzaremos nuevas alternativas de acceso 24 horas a distintas velocidades y precios. Los primeros en saberlo serán nuestros clientes mediante comunicaciones directas.

Volviendo un poco sobre lo mismo. Parece que los usuarios demandan una conexión alternativa más económica con menor ancho de banda 24h, incluso simétrico, del orden de 600/600. ¿Por qué R no lo ofrece?

Se están analizando distintas opciones de simetría, pero ya os adelantamos que tecnológicamente, la simetría es cara para las ventajas que realmente hoy en día da. Nos tememos que el mercado no está dispuesto a pagar lo que realmente cuesta. Pero lo estudiaremos en profundidad dado que son productos que para empresas ya estamos dando.

¿A qué se debe la desproporción tan exagerada entre velocidad de bajada y subida y cuánto tiempo habrá que esperar a que se corrija?

Los equipos de telecomunicaciones de todas las compañías, tanto de cable como de ADSL, están diseñados de acuerdo a unos protocolos y estándares que son, por razones quizás históricas, asimétricos. La asimetría forma parte incluso del nombre del ADSL, que es lo que significa la A inicial.

Esta situación empezó a cambiar hace un par de años, con la aprobación de nuevos estándares simétricos, que han generado nuevos chips y equipamiento que está comenzando a llegar al mercado de operadores. En el caso del cable, el I+D conjunto de la



teléfono_internet_televisión

industria está terminando nuevas cabeceras simétricas con anchos de banda por usuario 50 veces superiores a lo que ofrecemos hoy en día. Toda esta innovación lleva su tiempo (depende de los fabricantes) porque al final todos queremos redes fiables y servicios seguros y que cumplan lo que prometen, por lo menos en R.

Lo único que podemos prometeros en este sentido, es que vamos a ofrecer siempre la mejor relación subida/bajada del mercado (de la tecnología existente al menos). Este mismo año vamos a hacer un esfuerzo en este sentido si las mejoras solicitadas a los fabricantes llegan a tiempo.

A pesar de que, en teoría, la latencia en una cablera debería ser inferior a la del ADSL, esto no se cumple necesariamente con R. Algunos jugadores online lo llevan sufriendo desde hace tiempo. ¿A qué se debe la inestabilidad en el ping, o los valores anormalmente altos?

Esta pregunta es complicada porque el ping como bien sabéis es ciertamente una medida de la calidad de la red muy compleja y delicada, que fluctúa mucho y depende de las actuaciones en marcha en la red.

Siendo como siempre sinceros, en R pensamos que tenemos en media, mucho mejor ping que el resto del mercado (reconocido además por auditorías independientes) aunque somos conscientes de que, en ocasiones y en nodos concretos de nuestra red, los números de ping no son sobresalientes. Lo hemos estudiado y se debe a actuaciones de ampliación de la red, ya que la red de R está en constante ampliación con la conexión de nuevos barrios y nuevas zonas. Además, el ping también depende en muchas ocasiones de los servidores a los que se conecta el usuario.

Lo que está claro, es que es casi imposible medir este parámetro desde el "centro de la red", así que este año vamos a poner en marcha un sistema de medida del ping descentralizado (simulará usuarios), para el que solicitaremos la colaboración de los clientes. Es la única manera de medirlo bien y atacar la red en su puntos flacos. Vamos a mejorarlo entre todos pues.

¿Se plantean la venta del cablemódem? ¿y el descodificador de tv?

Tanto el cablemódem como el desco de televisión son equipos que realmente están "dentro de la red y del servicio" y por eso no los ofrecemos en venta. De verdad que bien pensado (y le hemos dado muchas vueltas) no aporta casi nada a la mayor parte de los clientes y son una parte importante de nuestra red. Tenemos la obligación de mantenerlos en perfecto funcionamiento, actualizar su software en caso de ser necesario, eliminar los equipos que puedan meter ruido en la red, etc... Cuando un desco o cablemódem se estropea, un técnico de R lo sustituye sin coste, y si tardamos más de 24 horas, el cliente tiene derecho a compensación en su servicio de Internet, ya que el equipo forma parte de éste.

Sin embargo, cuando un módem ADSL se estropea, tienes que gestionar la garantía con el fabricante, quedarte sin servicio y sin derecho a compensación por considerarlo los operadores un "equipo del cliente". La idea de R es dar un servicio completo (de nuevo pensad en los clientes menos avanzados...), es decir, un servicio que no de problemas y que si los da, apenas "me entere" como cliente.

Esto sigue otra de los empeños de R, aunque sabemos que no siempre lo conseguimos: la simplicidad. Queremos hacerlo sencillo y por eso intentamos reducir en la medida de lo



teléfono_internet_televisión

posible, opciones raras, catálogos complejos, etc. Creemos que es mejor poco y claro que mucho e incierto.

El cable-router wifi es una buena idea, pero ¿por qué no hay una opción de router ethernet?

Para evitar el engorro del cableado se ha optado por el wi-fi, que también mantenemos.

¿No tienen un poco descuidados servicios adicionales, como las news, el correo electrónico, servidor web,..?

Los archivos binarios de news se van a reintroducir ya (se dieron de baja hace varios años debido al nulo uso del servicio, cosa que ocurre por ejemplo con el espejo de Tucows que tenemos). En cuanto a los servicios de ISP, entendemos que nuestra oferta para empresas es muy completa.

Alguna vez clientes particulares han solicitado servicios complejos, como disponer de servidor php o servidor web o LANs enrutadas, pero son servicios de mínima demanda, con fuerte coste de provisión y que normalmente se encuadran en la división de empresas.

Podemos plantear la personalización para particulares de ciertos servicios existentes ahora sólo para empresas (servidor web, red en casa, servidor de ficheros, hosting), limitando las opciones disponibles y, con ello, el coste y precio final para el cliente, pero hasta el momento no hemos detectado demanda apreciable para estos servicios. Dicho esto, sería muy interesante que en vuestro foro nos ayudarais a definir un servicio razonable que realmente tuviese demanda en esta área, ya que entendemos que sólo va a ser demandado por usuarios 'avanzados'.

En cuanto al servidor de correo, disponemos de todas las opciones habituales, más opción seguridad y la posibilidad de consultar los mensajes del contestador en tu propio webmail, así como de visualizar faxes y reenviarlos. R no puede rentabilizar servicios gratuitos a través de la publicidad, por lo que no entramos en el mercado de volumen por megas, que está reservado a los grandes portales de internet. Servicios adicionales como el traductor castellano-gallego, el alquiler de ofimática vía Internet, el periódico, el supermercado online etc. están disponibles en nuestra página web, pero entendemos que en Internet hay suficiente oferta y que R no necesita crear un portal adicional a los ya existentes.

Con todo, tenemos preparado un rediseño de todo nuestro sistema de servicios online que verá la luz en breve, con el ánimo de simplificar y facilitar a nuestros clientes todas sus operaciones con R, así como ofrecer servicios suplementarios originales y no repetitivos de la oferta ya existente en Internet. El nuevo rediseño incluye mejoras en el servicio de correo y servicios multimedia adicionales. Se trata, pues, de una de las áreas prioritarias en las que estamos trabajando.

¿Cuál es la posición de R como proveedor de Internet respecto al P2P?

Nuestro posicionamiento es dar el mejor servicio de acceso a Internet posible. No podemos ni debemos entrar en el uso que el cliente haga de él. Para nosotros es exactamente igual que el teléfono o la televisión.



teléfono_internet_televisión

Llevamos años esperando por la tan anunciada digitalización de las emisiones de tv. ¿Por qué, ahora que ya lo anunciado oficialmente, no acompañan su información con fechas concretas?

Las fechas se facilitarán cuando el lanzamiento de nuestra cabecera digital sea inminente. Permittednos por favor que seamos fieles a lo que comentamos es estas respuestas y que os digamos las cosas justo en el momento en que las sepamos con certeza. Sin falsas promesas. En todo caso, en el 2006 seguro.

¿Parará el baile de cadenas? (Salen unas, entran otras, vuelve a entrar alguna de las que habían salido).

Sabemos que para algunos usuarios este “baile” puede resultar molesto, pero lo que buscamos es adaptar nuestra oferta de televisión a las preferencias expresadas por nuestros clientes, dentro de las limitaciones del número de canales disponibles, y de las negociaciones no siempre fáciles con los proveedores de contenidos (hay bastante monopolio en la actualidad). De todos modos, el paso definitivo a digital ayudará al menos en lo del número de canales, que dejará de ser una limitación. Hemos realizado un gran esfuerzo recientemente, tanto técnico como económico, para introducir la TDT sin coste en el servicio en analógico. Aclaramos que también estarán disponible en el servicio digital, en versión digital.

Dicho esto, cuando sustituimos un canal por otro, lo que buscamos es mejorar la calidad de las cadenas que forman parte de nuestra televisión y que el espectador esté satisfecho la misma, porque es quien tiene la última palabra. Por ejemplo, en enero hemos incluido TCM, Cartoon Network, CNN internacional, Eurosport o Cinemanía Clásico, que son canales que ocupan los primeros puestos en las preferencias de las audiencias de televisión multicanal y que consideramos una apuesta muy fuerte para incrementar la calidad da nuestra parrilla. Además, otros canales que han salido se recuperarán en breve al estar incluidos en la TDT.

Finalmente ¿Permitirá ofrecer ofertas más adaptadas a las necesidades de los usuarios?

La televisión digital interactiva es un área de enorme potencial para el desarrollo de nuevos servicios, cada vez más personalizados. Con todo, cada servicio requiere de un volumen mínimo de demanda para ser efectivo. Hay muchos casos de televisión digital fallida en el mundo; en concreto en España llevamos ya dos (Quiero y Vía Digital).

Sí podemos confirmar que nuestra televisión digital incluirá en pocas fechas tras su lanzamiento el servicio de VOD donde el cliente contará con un amplio catálogo de contenidos a la carta.

Aquí nos vendría bien ayuda para ver los servicios que realmente pudieran ser útiles de verdad (hay un poco de mitología en esto de la televisión interactiva) a nuestros clientes. Estamos abiertos a escuchar cualquier sugerencia.