

El mercado de las Telecomunicaciones y ADSL

Daniele Viganò Ceo & fundador [MyBestOption](#)



PAGA LA MITAD

TELE2
¿Porque pagar más?

**DISFRUTA
EL MÁXIMO**

**Y OLVIDATE DE LA
FACTURA DE TELEFÓNICA**

En el sector de la telefonía fija y ADSL las operadoras no se han enriquecido locamente especulando sobre las familias

Las operadoras que más cuota de mercado ganarán serán las que inviertan en un servicio post-venta de calidad

La real diferencia entre el mercado español y el resto de Europa, que en algunos casos no es tan cierta

En los últimos diez años, el mercado de las Telecomunicaciones ha evolucionado de forma impresionante, aunque estoy seguro que muchísimo queda por hacer tanto en España como en Europa y que en el futuro próximo los cambios serán aún más rápidos y profundos.

Diez años operando en este mercado, es decir desde su liberalización en 1998, me han permitido ser testigo directo del desarrollo tecnológico y comercial de las operadoras en España y también conocer de cerca los hábitos de los consumidores. Esta experiencia ha ayudado a nuestro Grupo a crear MyBestOption – Tu Comparador de Tarifas, un portal que une la demanda y la oferta de servicios, permitiendo al usuario comparar todo tipo de tarifas de manera rápida, gratuita y sencilla.

Gracias a la colaboración de los consumidores, hoy sabemos que **las operadoras de Telecomunicaciones tienen un buen nivel de aceptación por parte del público**, puesto que ofrecen servicios y tarifas realmente diferentes y en competencia entre ellas (no se puede decir lo mismo de los liberalizados mercados del gas y de la electricidad). **Aunque muchos todavía se quejan de los costes, de falta de cobertura y sobre todo de atención al cliente.**

Hoy en día en España hay 20 millones de líneas fijas (bajan cada mes), casi 10 millones tienen acceso a la banda ancha, es decir 20 líneas por cada cien habitantes, en el norte de Europa llegan a 37 y hay 22 millones de ordenadores, es decir, se encuentran en plena evolución digital.

A pesar de estos importantes números y de una supuesta madurez del mercado de ADSL, **queda mucho camino por hacer para alcanzar la excelencia y la total satisfacción del consumidor**. En el norte de Europa y en países como Inglaterra, Francia y sobre todo Alemania, las Telecom compiten en un mercado aún más liberalizado, ofrecen tarifas más baratas (por el mismo bando de ancha) y servicios a menudo de nivel superior.

El 56% de los europeos utiliza Internet y, de estos, el 82% tiene conexión de alta velocidad, hecho que nos convierte en pioneros en el mundo, es decir, nuestros hijos, y los hijos de nuestros hijos, serán cada vez más digitales. En la actualidad la franja entre 16 y 24 años utilizan regularmente Internet para comunicarse, chatear, redes sociales e informarse y el 70% lo hace cada día.

En el sur de Europa y sobre todo en España, especialmente a raíz de la importante crisis económica, **los consumidores van pidiendo en voz alta un servicio mejor a un precio más barato**. Estoy convencido de que pronto las operadoras no tendrán más opción que adaptarse a estas exigencias. Algunas ya han empezado.

También hay que subrayar que en el sector de la telefonía fija y ADSL las operadoras, a pesar de que muchos piensan lo contrario, no se han enriquecido locamente especulando sobre las familias. Para convencerse, es suficiente pensar en cuantas fusiones y compras entre antiguos competidores hemos vivido en pocos años. Creo que este proceso aún no ha terminado. Muchas marcas famosas hace unos años, ya no existen a pesar de las grandes inversiones de las multinacionales propietarias para conquistar nuevos clientes en España. **Muchas empresas no han conseguido recuperar lo invertido, perdiendo mucho dinero y se han visto obligadas a vender, abandonar o fusionarse.**

Al final, en mi opinión, se quedaran tres grandes grupos, algo que ya existe en el extranjero, por ejemplo en Italia, mercado que conozco muy bien puesto que allí también operamos desde hace muchos años con éxito y donde en octubre estrenaremos MyBestOption.

En España, los ganadores de los próximos años serán los proveedores capaces de dar una respuesta rápida y eficaz a las quejas de los clientes: falta de cobertura en muchas zonas, precios demasiado caros, falta de velocidad y, sobre todo, falta de atención al cliente.

Lo que hemos aprendido gracias al feedback constante que nos proporcionan los usuarios de [www.myBestOption.es](#) es que si los consumidores están dispuestos a perdonar las faltas tecnológicas (por diferentes motivos) lo mismo no se puede decir por la **atención al cliente**, considerada un elemento imprescindible. Largas esperas al teléfono para solucionar un problema o tener una información, personal poco educado o poco preparado, escasa transparencia en las facturas representan las principales quejas de los clientes. **Las operadoras que más cuota de mercado ganarán serán las que inviertan en un servicio post-venta de calidad**. Es allí que realmente se fidelizan los clientes.

Nosotros **queremos estar al lado del usuario para que ahorre tiempo en encontrar su mejor tarifa** (porque hay demasiadas tarifas que cambian a menudo y demasiada confusión) en los servicios más utilizados por las familias: teléfono, ADSL, gas, electricidad, alarmas... En menos de dos segundos, el comparador de MyBestOption puede ofrecer la mejor solución, **explicando las muchas letras pequeñas que hay en un contrato y sobre todo dejando bien claro el coste total del servicio, incluido el periodo de permanencia**.