

Telefonar por internet gana adeptos entre los particulares

A. RUIZ DEL ÁRBOL / MARIMAR JIMÉNEZ

Alrededor de 2,8 millones de personas en EE UU efectúan ya sus llamadas telefónicas a través de sus conexiones de banda ancha. Se han enganchado al milagro tecnológico de la voz IP, al que también se han sumado otros muchos hogares de todo el mundo, entre ellos un 10% de las familias japonesas. En España, la operadora Peoplecall -una joven empresa especializada en servicios de telefonía por Internet- tiene ya más de 600.000 usuarios registrados, aunque sólo 45.000 son clientes realmente activos. ¿Pero por qué este fenómeno corre como la pólvora ganando adeptos en el Reino Unido, Finlandia, Pakistán o Argentina?

Ricardo Pérez Garrido, profesor de sistemas de información del Instituto de Empresa, da su razón: "En mi caso, la telefonía IP me permitió pasar de pagar más de 100.000 de las antiguas pesetas al mes por mis llamadas desde Boston a España para hablar con mi mujer mientras estaba trabajando en el MIT, a no pagar nada o pagar tarifas espectacularmente reducidas".

El ahorro de dinero es, sin duda, una razón de peso, pero no la única. Según Diego Matas, director general de Interoute para España, operadora dedicada al arbitraje de minutos internacionales, "la voz IP aporta gran flexibilidad a las empresas, que pueden definir políticas de uso a priori gestionadas mediante un navegador, así como introducir nuevos servicios fácilmente y a un coste muy reducido". Entre los nuevos servicios que se barajan están el de la mensajería uni-

COMUNICACIÓN

Mientras las telefónicas adoptan una actitud defensiva, los proveedores de internet ven una oportunidad en el negocio de la voz para usuarios ávidos de ahorrar en sus llamadas y de acceder a servicios innovadores

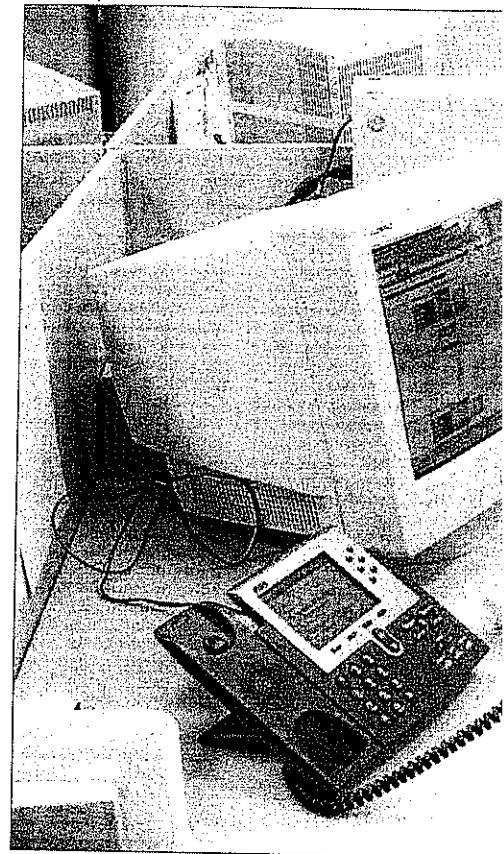
ficada para que los usuarios accedan y respondan de forma inmediata a los mensajes de voz, fax y correo electrónico desde cualquier teléfono o PC. O el de permitir al usuario residencial poder programar su teléfono para que le desvíe las llamadas al ordenador portátil o recibir un archivo MP3 con los mensajes de su contestador.

Las empresas están migrando a la voz IP incluso más rápido que los consumidores. En EEUU, una de cada 10 llamadas de negocios, que antes se realizaban a través de las redes de voz tradicionales, se completa por entero a través de internet. En España, uno de los casos más sonados ha sido el del Santander Central Hispano, que ha montado en su ciudad financiera de Boadilla (Madrid) una de las mayores infraestructuras europeas basadas en tecnologías IP, con la que prevé ahorrar entre un 20% y un 30% en sus gastos de comunicación. Y no sólo por el consumo telefónico sino por los ahorros que lleva aparejado ad-

ministrar una sola red para todo (voz, datos, vídeo).

Según datos de Interoute, el mercado de la voz IP mueve hoy unos 4.900 millones de dólares, con un crecimiento anual del 50%. En España, rondará los 20 millones de euros para 2005, con un crecimiento superior al 65% anual.

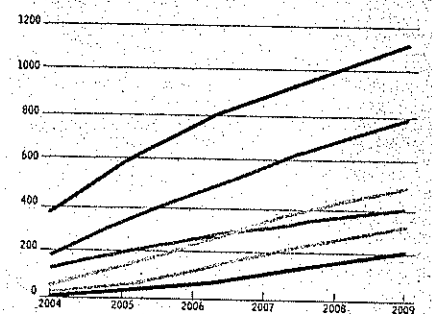
Pero, ¿dónde está el truco de la voz IP? ¿En qué se diferencia de una llamada convencional? Cuando dos personas hablan por una línea tradicional, se establece entre ellas un circuito que permanece abierto todo el tiempo que dura la conversación, y la compañía telefónica cobra en función de ese tiempo y de la distancia que separa a ambos interlocutores. "A la operadora le importa poco que, por ejemplo, estemos un minuto en silencio porque uno haya ido a buscar un bolígrafo. Todo lo que la compañía sabe es que ese circuito ha estado reservado por nosotros durante un tiempo determinado, y nos factura por ello sin preocuparse de con-



Clientes residenciales de voz IP

De 2004-2009. En miles de suscriptores

■ Italia ■ Francia ■ Alemania
■ Suecia ■ Reino Unido ■ España



Fuente: Analys Research, 2004

Cinco Días

LA CMT CONSULTA EL CAMBIO DE LAS REGLAS DEL JUEGO DEL NEGOCIO DE LA VOZ

En Estados Unidos ha estallado un duro debate político sobre la manera de regular a los operadores de voz sobre IP. Los contrarios a establecer una legislación estricta argumentan que se pueden ensombrecer las perspectivas de desarrollo de este negocio emergente. Sin embargo, hasta los más adictos a esta opción tecnológica y de servicio que se ha colado en todos los ámbitos de las telecomunicaciones, son conscientes de la necesidad de proteger la privacidad del consumidor, de establecer

un modelo de negocio fiscalizable y de prevenir los fraudes. El debate se ha trasladado ya al otro lado del Atlántico. La Unión Europea ha determinado de forma contundente que la voz sobre IP es uno de los principales mercados de referencia de la futura Sociedad de la Información y ha acordado a los socios para que la regulen con urgencia.

CONSULTA

El regulador español de las telecomunicaciones, la CMT que preside

Carlos Bustelo, siguiendo las recomendaciones de la UE, lanzó la pasada semana una consulta pública sobre la voz sobre IP, asunto que califica como "crucial" en el proceso en que se ha embarcado para dar a luz la regulación de la Sociedad de la Información. En la exposición de motivos de la consulta, proclama que la legislación de telecomunicaciones en vigor se elaboró cuando la tecnología imperante era la transmisión mediante conmutación de circuitos. La puesta en juego y el incremento de la activi-

dad en una nueva tecnología basada en la conmutación de paquetes, ha dejado "prácticamente inservible" esta normativa porque se refiere a una realidad que "está en claro proceso de re-cesión". En este escenario, el regulador pide al sector que se pronuncie sobre el cambio legislativo inevitable.

REMUNERACIÓN

La CMT intenta determinar cuáles son los elementos operativos de la nueva manera de transmitir la voz que

han provocado la rápida obsolescencia de la forma tradicional del negocio telefónico. Explica que los servicios de voz sobre IP "se ofrecen sin ningún tipo de remuneración a terceros por los proveedores de servicios de Internet y, aunque sin garantías de calidad, sus servicios son transparentes al control inmediato de los operadores establecidos, y obtienen una creciente aceptación por un número cada vez mayor de usuarios, gracias a sus tarifas gratuitas o muy ventajosas".

NUEVA NUMERACIÓN

El regulador analiza los principales problemas de tipo legal que plantea la irrupción en el mercado de los nuevos servicios de voz sobre IP. Uno de los más evidentes es el de la necesidad de encontrar una forma de interconexión, un enlace que permita el diálogo entre un teléfono de la red conmutada convencional y un aparato soportado en las nuevas facilidades de Internet. La CMT se plantea "la conveniencia de la atribución de



Una empleada de la operadora BT en España habla por un teléfono IP desde sus oficinas en Madrid.

sideraciones de eficiencia", explica Enrique Dans, director de tecnología del Instituto de Empresa.

Con la voz IP, en cambio, la conversación se fragmenta en paquetes, que viajan por la red siguiendo el protocolo de internet. Al final del trayecto, dichos paquetes se reagrupan y se reproducen, de forma que se sigue oyendo la voz normalmente. "Al transmitirse así, los conceptos de tiempo y distancia pierden todo el sentido, y cuesta lo mismo comunicarse con Alpedrete que con California", añade Dans.

Esta revolución ha provocado, según este experto, la crisis de un modelo de negocio que ha durado muchos años y que afectará negativamente a aquellas operadoras que no se adaptan a los nuevos tiempos. TeliSonera y BT, los exincumbentes de Finlandia y Reino Unido, no quieren perder terreno y ambas han lanzado un servicio de Voz IP sobre ADSL. En concreto, la oferta del operador británico, denominada

Broadband Voice, más barata que su servicio telefónico tradicional, requiere una conexión de banda ancha, ya sea de la propia BT o de otro operador de ADSL o cable-módem.

El debate sobre si usar las conexiones de banda ancha a internet para hablar por teléfono restará ingresos y cuota de mercado a las compañías telefónicas se ha desatado. Pero no hay una clara unanimidad.

Un estudio de la consultora Mercer hecho público el pasado 29 de junio señala que los servicios de telefonía IP disponibles hoy para el mercado residencial se caracterizan por un bajo coste, una calidad sostenida del sonido inferior a la habitual y un servicio en general poco fiable. "Estos atributos son interesantes para un nicho de consumidores que buscan economicidad extrema y se interesan además por lo novedoso de la tecnología, un mercado pequeño". Sin embargo, la firma de consultoría concluye que si los potenciales provee-

dores de estos servicios ofrecen una buena calidad de servicio y un precio razonable, no necesariamente muy barato, podrían acabar capturando hasta un 30% del mercado residencial de telefonía fija en los próximos años, "más del doble que el potencial de mercado estimado para la actual oferta de baja calidad", dice el estudio.

Para Rafael Asensio, director de Mercer, mientras Telefónica o BT se ven obligadas a lanzar ofertas defensivas al igual que tuvo que hacer Iberia ante las líneas de bajo coste, los proveedores de acceso a Internet (empresas como Wanadoo, Tiscali, Ya.com) son los grandes beneficiados de la telefonía IP, porque les permite entrar en el mercado de la voz y cambiar así la ecuación económica de su base de cliente.

"En Francia los ejemplos de voz sobre IP que se están viendo son proveedores de internet (ISP) que en lugar de meter un router en tu casa, te dan al mismo tiempo banda ancha y telefonía IP, e incluso un euro conector para servicios de televisión", continúa Asensio. Para el director de Mercer, estas compañías pueden convertirse en pequeñas telefónicas que, sin aumentar apenas sus costes de adquisición de clientes, pueden aumentar sus ingresos con las llamadas de voz.

El mercado de Voz IP moverá 20 millones de euros en España al final de 2005, un crecimiento del 65% anual

"Los ISP podrán tocar palancas que antes no se podía, como la calidad de la voz, que es fija desde hace 100 años, y hacer ingeniería de oferta para que sea atractiva para sus usuarios de banda ancha", subraya Asensio.

Las oportunidades que brindan la voz IP desde el punto de vista de negocio y de usuario son infinitas. Los propios fabricantes de terminales móviles, como Motorola con el CN620, están fabricando aparatos capaces de detectar si existe cobertura Wifi, pasarse a utilizar voz sobre IP y conmutar a GSM cuando se pierde la cobertura sin interrupciones y de forma transparente para el usuario.

"Una vez más, el fenómeno es curiosamente paralelo a lo que ocurrió en la industria de la música: las primeras grabadoras de CD domésticas fueron fabricadas por Sony, compañía con enormes intereses en el mundo de la música. Es lo que yo llamo la Ley de Pringles, una vez que haces pop, ya no hay stop: si el tema ya es técnicamente posible, alguien lo va a hacer, con lo cual es casi mejor empezar tú mismo y ello dará por lo menos un puesto de privilegio en el desarrollo de economías de aprendizaje", comenta Enrique Dans.



Herme García, director general de Peoplecall, en sus oficinas.

La operadora española Peoplecall prepara una tarifa plana europea

M. J. P. / A. R. A. Madrid

Peoplecall lleva desde 1999 ofreciendo telefonía por internet, y hoy un 40% de sus abonados están fuera de España. La oferta de la joven operadora para el mercado residencial es doble. Por un lado, el programa Softphone que se descarga en el PC y lo convierte en un teléfono y el Callbox, un dispositivo que se conecta directamente al ADSL o cable, y proporciona al usuario una línea adicional a la que ya tiene. "En este caso, el cliente no necesita tener PC", explica Herme García, su director general.

Junto a Peoplecall, otras muchas empresas ofrecen servicios similares. Las más populares son las estadounidenses Vonage, Net2phone o Skype. Este último ha conseguido una gran popularidad, pero sólo permite hablar de ordenador a ordenador. Eso sí, las llamadas son totalmente gratuitas.

"La única precondición que hay que tener para ser cliente nuestro es tener conexión a Internet", añade García, quien asegura que el uso de la telefonía IP se está extendiendo sobre todo entre particulares que tienen un familiar en el extranjero o entre profesionales liberales que

quieren tener una línea de trabajo independiente de la familiar. "También tenemos el caso de padres que han querido poner una línea telefónica a su hijo. Con la voz IP se puede porque ya no cuesta 35.000 pesetas dar de alta una línea y pagar luego seis euros luego al mes".

Según el directivo, en España hay problemas que limitan el crecimiento de la voz sobre IP. "El cable no está tan extendido en los hogares como en otros países y la forma de conectar con la banda ancha es el ADSL, pero el ADSL ya tiene una línea telefónica", explica Herme García, su director general. "García reconoce que en España aún se está lejos de que el número principal de una persona sea uno de internet, al menos hasta que la CMT de una numeración específica para los teléfonos IP."

Peoplecall facturó 13 millones de euros en 2003. La operadora, que reconoce que por precio cada vez es más difícil competir con las telefónicas tradicionales, ultima un acuerdo con tres operadoras para dar tarifa plana europea. "Por x euros al mes, podrás llamar ilimitadamente a cualquier punto de Europa. El futuro está ahí", dice.

un rango específico de numeración para los servicios de voz sobre IP". No obstante, el regulador valora el impacto que esta asignación tendría para los clientes residenciales, que acumularían servicios con tres tipos de numeración diferentes: la de su línea fija convencional, la de su teléfono fijo con tecnología IP y la de su terminal móvil.

SIN TERRITORIO

Uno de los aspectos de los servicios de voz sobre IP

que, desde el punto de vista de la CMT, distorsionan más el estatus funcional de la telefonía convencional por conmutación de circuitos es la extraterritorialidad de las nuevas formas de comunicación basadas sobre la globalidad de la red de Internet. La CMT describe que "los usuarios de los servicios de voz sobre IP no están necesariamente asociados a un límite geográfico concreto, o incluso sería técnicamente posible acceder a sus servicios en cualquier parte del mundo". Esta realidad prác-



Bustelo, presidente de la CMT

tica de extraterritorialidad, sumada a las dificultades que los operadores convencionales tienen de fijar el punto físico concreto en el que el tráfico IP comienza a utilizar sus infraestructuras, hacen imposible la aplicación del sistema de tarificación convencional en función de áreas geográficas.

APAGÓN ELÉCTRICO

La consultora Mercer advierte sobre los problemas regulatorios que plantea armonizar la legislación sobre la dispo-

nibilidad total de los números de emergencia en relación con el uso de la tecnología IP. Técnicos de esta consultora señalan como algunas autoridades regulatorias, como Ofel en el Reino Unido, han llamado la atención sobre este tema de las llamadas de emergencia, teniendo en cuenta que las comunicaciones a través de Internet pueden quedar interrumpidas si se produce, por ejemplo un apagón eléctrico. Este supuesto, por el contrario, no puede darse con tanta facilidad en el caso de

las comunicaciones a través de las redes de tráfico convencional, ya que son las centrales de conmutación las que proveen de la electricidad necesaria para el funcionamiento de cada línea. Mercer advierte de lo que podría ocurrir en el caso de una catástrofe como un terremoto, o un atentado terrorista que afectara las conducciones de electricidad. En estos supuestos los usuarios de tecnologías de voz sobre IP quedarían sin servicio en el momento en que más lo necesitan.