

*CONNECTION*

# OPERADORAS, DESCARGAS Y USUARIOS

LAS DESCARGAS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE INTERNET SON EL GRAN CABALLO DE BATALLA DE NUMEROSOS CREADORES Y, MÁS ALLÁ, DE DIFERENTES ENTIDADES ENCARGADAS DE ADMINISTRAR LOS BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS OBRAS.

COMPRENDIENDO LA DIFERENTE NATURALEZA DE CADA CREACIÓN ARTÍSTICA Y SUS POSIBLES EFECTOS ENTRE LOS PROFESIONALES AL SER DESCARGADAS, E IDENTIFICANDO LA CAPACIDAD DE ACTUACIÓN DE CADA UNO DE LOS QUE TIENEN ALGO QUE DECIR EN ESTE ÁMBITO...

¿CUÁL ES EL VERDADERO PAPEL DE LA OPERADORAS?

Internet es hoy día la vía más rápida de comunicación entre consumidores, algo que ha puesto en el punto de mira del cambio obligado a los modelos de negocio de cualquier empresa, ya sea fabricante de soporte, productora...

La constante lucha de poderes en este escenario de descargas por parte de los usuarios está dando lugar a un convencimiento al respecto de una naturaleza en muchos casos obsoleta y materializada en actores muy conocidos de esta gran obra de teatro de los derechos de autor.

Según Enrique Dans, "la mayor de las paradojas surge cuando vemos que las características del entorno que no gustan al poder político, a la industria de los derechos de autor y a las operadoras provienen precisamente de algo que las propias operadoras proveen: la red no se entiende sin las infraestructuras que la soportan. La paradoja se ve perfectamente representada en la vida cotidiana: puedes perfectamente encontrarte una campaña de venta de un ADSL haciendo hincapié en un sonoro "bájate lo que quieras" para, segundos después, encontrarte la escenificación de un drama interpretado por cualquier representante de la industria de los derechos de autor que protestan contra las descargas de materiales de la red".

Con esta situación conocida por todos, nuestro colaborador hace alusión directa al problema al que se enfrentan los usuarios, desprotegidos frente a un anhelo de control que atribuiría a las operadoras un papel de vigilante de la actividad de los usuarios en Internet.

Y España es sólo un escalón más en la inestable escalera de gestión de los contenidos. Recientemente Francia debatía su 'Ley de Creación e Internet' abordando aspectos como la desconexión —entre dos meses y un año— de todos aquellos internautas que se estén descargando películas y música a través de Internet. Pero, ¿cuál es el papel de las operadoras en este mundo de las descargas?

Algo que sí tenemos claro es la posición de los consumidores en este escenario de descargas, sobre todo observando las reacciones desencadenadas por el cambio de miembros del Gobierno de Zapatero. Una de las carteras adjudicadas ha ido a parar a Ángeles González-Sinde, la nueva ministra de Cultura, conocida anteriormente por su papel como presidenta de la Academia de las Artes y las Ciencias Cinematográficas de España. Una de sus demandas en dicho puesto de mayor eco mediático fue la de reclamar, hace unos meses, que las operadoras comprasen derechos de retransmisión de obras audiovisuales.

La posición crítica mostrada a lo largo del tiempo por González-Sinde ha puesto en pie de guerra a numerosas organizaciones desde la adjudicación de la cartera. Un ejemplo es el protagonizado por la Asociación de Internautas, que ha manifestado que la elección de la nueva ministra es "una provocación contra Internet" y ha llegado incluso a pedir su destitución a razón de la "Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado" ya que, además de la Academia de las Artes y las Ciencias Cinematográficas de España, Ángeles González-Sinde también ha sido presidenta de ALMA (sindicato de Autores Literarios de Medios Audiovisuales), a lo que añaden el papel de la ministra como administradora de de dos empresas cuyos objetos sociales están referidos todos ellos a actividades empresariales cinematográficas.

El candente escenario promete nuevos acontecimientos en un corto periodo de tiempo. Para terminar, un sólo apunte: el grupo de Facebook "Ángeles González-Sinde pírate" ha recogido en menos de una semana 16.644 miembros dispuestos a hacer eco de sus demandas en la red social.



## AMISTADES PELIGROSAS ENTRE OPERADORAS Y USUARIOS

Enrique Dans,  
Ph.D. IE Business School

Las operadoras de telecomunicaciones son el sector líder en reclamaciones de los usuarios en el sistema arbitral de consumo desde que la industria se liberalizó en

España en el año 1997. En aquella época, hace ahora algo más de diez años, pensar en una operadora de telecomunicaciones era pensar inmediatamente en un teléfono y en comunicaciones de voz, bien a través del tradicional teléfono fijo, o en los por entonces incipientes móviles, que acababan prácticamente de entrar en su fase de explotación como producto de gran consumo. Desde entonces, la importancia de las operadoras de telecomunicaciones en nuestras vidas no ha hecho más que subir: recurrimos a sus servicios para comunicarnos y para intercambiar información de todo tipo, a través de líneas fijas y móviles, de voz y de datos, de mayor o menor velocidad... si no funcionan, nos sentimos abandonados y aislados, se paraliza nuestra vida y nuestro trabajo, tenemos la impresión de habernos desconectado del mundo. El teléfono móvil es algo sin lo que nos negamos a salir de casa, y que nos hace volver a ella si nos lo hemos olvidado, o sentir angustia cuando se queda sin batería. Un fallo en el ADSL hace que pasen por tu cabeza rápidamente un montón de cosas que podrías estar haciendo y no puedes hacer, como dicen que ocurre cuando tienes una experiencia cercana a la muerte. Decididamente, la evolución de nuestros usos y costumbres durante los últimos años nos han llevado a depender cada vez más de las operadoras, a que éstas, sus productos y sus servicios ocupen cada vez un papel más importante.

Las telecomunicaciones son sin duda uno de los ejes más importantes sobre el que gravita la evolución de la sociedad humana: a lo largo del tiempo hemos podido ver como el avance en las telecomunicaciones nos convertía en habitantes de un mundo progresivamente más pequeño e interconectado. Y sin embargo, a pesar de ese papel central, resulta relativamente difícil encontrar clientes de una compañía de telecomunicaciones que se manifiesten completamente satisfechos con el servicio y el precio de la misma. ¿Por qué resultan necesariamente tan difíciles las relaciones entre una operadora y sus usuarios? ¿Qué nos lleva a calificarlas como de “amistades peligrosas”?

En primer lugar, la propia naturaleza del negocio: la operación de servicios de telecomunicaciones fue, en nuestro país y en otros muchos, un servicio tradicionalmente operado por un monopolio estatal, con todo lo que ello conlleva. La empresa no tenía “clientes”, sino “abonados”, para los cuales obtener el servicio era casi un privilegio. Como abonado, la situación era de indefensión total: la compañía proporcionaba un servicio que podía ser bueno o malo, caro o barato... simplemente, no había ninguna otra alternativa, ningún otro proveedor al que ir o con el que negociar. En ese sentido, la experiencia de personas que vivían en países con entornos liberalizados y competitivos era una conmoción: algo tan común como negociar las tarifas con la compañía telefónica se convertía en una experiencia catártica. En general, las operadoras nunca han sido empresas especialmente brillantes, más bien todo lo contrario, en su relación con el cliente: pocos procesos de relación –atención, facturación, comercialización, etc.– funcionan habitualmente al gusto de éste y, en algunas ocasiones, notablemente a disgusto del mismo.

En segundo lugar, la conciencia de empresa de infraestructuras, en el mismo estilo que las empresas eléctricas o de suministro de agua o gas: las empresas de telecomunicaciones son percibidas así por la mayoría de sus clientes, aunque ellas intenten negarse a jugar ese papel. La negativa resulta lógica: el papel de empresa de utility que provee únicamente la

conectividad relega a las operadoras a un papel de espectadores, de empresas “aburridas” que no son capaces de capturar ningún valor del que se mueve a través de sus cables. Como una eléctrica, pero peor: mientras ésta factura en función del consumo, la operadora se ve abocada, en función de las preferencias del usuario y las condiciones del mercado, a una facturación en modo “tarifa plana”. Las operadoras saben, en virtud de su historia, que ningún servicio suele despegar hasta que el cliente abandona la “mentalidad de taxímetro” y que, por tanto, para tener servicios que desencadenen una demanda fuerte es preciso llevarlos a ese tipo de esquemas. La condición de empresa de infraestructuras, en cualquier caso, no sería necesariamente mala si la operadora fuese capaz de generar una gama creciente de productos y servicios que facturar, pero palidece en comparación con las posibilidades que posee el negocio de los contenidos, de lo que circula por dichas infraestructuras. Esto ha llevado a muchas operadoras a intentar entrar en el negocio del contenido con fortuna en general escasa y, peor aún, a intentar subvertir una regla fundamental de Internet: su condición de red neutral. No sólo quiero acaparar el negocio del contenido para evitar “la tragedia de las utilities” sino que además quiero arrogarme el derecho a hacer que mis contenidos circulen por mi red más rápido que otros, o en general, a cobrar a terceros por privilegiar la circulación de los suyos.

Y en tercer lugar, la evolución del propio negocio del contenido y las relaciones de las operadoras con dos actores fundamentales: el poder político y la industria de la propiedad intelectual. En realidad, el fenómeno es parecido a lo que pasó en su momento con otros medios de comunicación: tanto la imprenta como la radio fueron en origen medios democráticos y populares, a cuya emisión y recepción podía acceder una fracción importante de ciudadanos. Sin embargo, terminaron siendo medios sujetos a un esquema de licencias concedidas por el Estado o a costes demasiado elevados como para ser asumidos por el ciudadano medio, lo que derivó en una sociedad caracterizada por un cierto control de los medios de comunicación y una patente unidireccionalidad de los mismos. En cierto sentido, la pretensión de las operadoras de acabar con algo tan embebido en el propio protocolo de Internet como la neutralidad de la Red es una forma de decir que no se sienten cómodas ante un medio en el que el control se encuentra tan ausente: una vocación por el control de la Red que las pone en el mismo grupo de interés que a muchos gobernantes y a industrias como la de la propiedad intelectual y que, de hecho, está a punto de llegar a materializarse en muchos países, incluido el nuestro, con una perversa alianza entre las tres partes para intentar despojar a Internet de algunas de sus características. Las razones son diferentes, pero pueden hacerse coincidir en una cuadratura interesante: al poder político le interesa mantener cierto nivel de control de la información y opinión en Internet, algo que indudablemente poseía cuando la información y la opinión estaban controladas por unos pocos medios; a las operadoras les interesa obtener la licencia para interferir en la neutralidad de la red sea con la excusa que sea; y a la industria de los derechos de autor le interesa detener el flujo de contenidos. En la práctica, sabemos a ciencia cierta que ninguno de estos objetivos es posible. Pero por el momento, ninguno de los tres actores implicados han dejado de perseguirlos.

La mayor de las paradojas surge cuando vemos que las características del entorno que no gustan al poder político, a la industria de los derechos de autor y a las operadoras provienen precisamente de algo que las propias operadoras proveen: la red no se entiende sin las infraestructuras que la soportan. La paradoja se ve perfectamente representada en la vida cotidiana: puedes perfectamente encontrarte una campaña de venta de un

ADSL haciendo hincapié en un sonoro “bájate lo que quieras” para, segundos después, encontrarte la escenificación de un drama interpretado por cualquier representante de la industria de los derechos de autor que protestan contra las descargas de materiales de la red.

¿Se ha vuelto Internet demasiado importante como para dejarlo en manos de las operadoras que proveen su infraestructura? Si éstas persisten en su actitud de intentar controlar la red, la respuesta es más que evidente. En la sociedad actual, Internet supone el mayor vehículo de comunicación, desarrollo y progreso que el ser humano ha tenido jamás entre sus manos, y su naturaleza debe ser protegida. La posibilidad de descargar contenidos es una característica inalienable de Internet, una Red en la que resulta de todo punto imposible, debido a la naturaleza de sus protocolos, controlar de manera efectiva los contenidos que por ella circulan. El que la descarga haya pasado a ser una alternativa razonable para obtener contenidos sitúa el esquema de los derechos de autor en una encrucijada definitiva: si bien nadie niega el derecho del autor a cobrar por la explotación de sus contenidos, sí resulta de todo punto imposible –e ilógico– mantener esquemas de pago por copia, dado que el coste de hacer una copia es puramente marginal. Los modelos de negocio, por tanto, deben readaptarse, permitir la difusión de las obras, y limitarse a cobrar cuando haya un uso que devengue rendimientos económicos, dotados por otro lado de una trazabilidad de la que los intercambios de bits carecen.

Y los modelos de negocio actuales basados en el número de copias, no lo olvidemos, no están escritos en piedra ni forman parte de algún tipo de derecho natural: son, simplemente, la forma en que la industria, hace menos de ciento cincuenta años, aprendió a explotar una serie de innovaciones tecnológicas. Pero hoy en día, son simplemente insostenibles y están obligados a evolucionar. Como se ha dicho siempre, el hecho de que los aguadores perdiesen su negocio por la llegada de las tuberías nunca significó que el agua dejase de soportar modelos de negocio válidos: solo hay que saber reinterpretar las características del nuevo entorno definido por la tecnología.

¿Deben las operadoras entrar en semejante juego? Como recientemente comentaba un breve artículo publicado por Carlos Fernández Sanz en El País, “si se anunciase una ley que permitiese y/o obligase a Correos a leer toda nuestra correspondencia y abrir todos nuestros paquetes por si alguien en algún sitio está mandando algo ilegal, ¿diríamos que el Gobierno se ha vuelto loco?”. Las operadoras y el Estado deben permanecer al margen de los intereses de una industria codiciosa por perpetuar modelos de negocio hoy en día insostenibles, porque pocas cosas tienen menos sentido que intervenir en donde no hay nada que ganar y sí mucho que perder. En el fondo, como hemos comentado anteriormente, a los tres actores mencionados les unen, por diferentes razones, la vocación por el control, por un control que Internet ha hecho desaparecer con esa “manía” que tienen sus protocolos de que un bit sea siempre igual a otro bit. Que los usuarios se sientan amenazados por la actual actitud de las operadoras es absolutamente razonable: nadie puede sentirse a gusto cuando un proveedor de un servicio pretende pasar al papel de vigilante y amenaza las libertades más básicas, como el secreto de las telecomunicaciones. Sea porque el Estado entre a legislar lo que no debe ser legislado, o porque las operadoras intenten controlar lo que no debe ser controlado, la batalla que se desencadene promete no dejar ningún ganador. Como es bien conocido, el final de la película “Las amistades peligrosas” es un drama en el que varios de sus personajes mueren entre duelos, disparos y disgustos. La pregunta es: en la escenificación de las relaciones entre operadoras y usuarios, ¿debe llegar la sangre al río?