



NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Suplemento N.º 149



Acercarse a las necesidades y posibilidades del consumidor ha dado lugar un año en el que el cliente se ha convertido en el rey de las ofertas.

El sector de las telecomunicaciones ha vivido un 2011 movido en lo que a competencia se refiere. La crisis del consumo y la agresividad de los nuevos operadores han llevado a todas las compañías a esforzarse por retomar el contacto más personalizado con el cliente y colocarlo en el centro de su estrategia. Telefónica en el último semestre ha encadenado una batería de ofertas para consolidar su liderazgo: nuevas tarifas de prepago para que sus usuarios

de móvil puedan hablar desde cero euros por minuto; nuevas tarifas para pymes, con una cuota única mensual que incluye voz, datos, SMS, y correo móvil; la Tarifa Internet 15, su primera tarifa de Internet para clientes prepago de Blackberry; oferta de ADSL a 24,90 por mes; tarifas planas desde 15 euros al mes para pymes y autónomos....En resumen, una nueva estrategia comercial, replicada en muchos casos, que tendrá continuidad este año 2012.

Telefónica lidera la escalada de ofertas personalizadas para empresas, particulares y ADSL

2011: explosión de la competencia en telecos

En 2011 el sector de las telecos ha sufrido una verdadera explosión de la competencia, lo que ha dado origen a que el cliente retorne a una posición central en las estrategias comerciales de las

compañías del sector. Esa competencia creciente, un usuario cada vez más seguro de lo que quiere, lo que necesita, y lo que está dispuesto a pagar, ha provocando un cambio de mentalidad

en las operadoras y, por tanto, un cambio sustancial en la elaboración de sus ofertas comerciales. Así, el mercado de telecomunicaciones, que durante los últimos años no había sido demasiado

prolífico en rebajas, está viviendo ahora con una fuerza inusitada una auténtica avalancha de ofertas. La carrera comenzó este año que despedimos y tiene visos -según los expertos- de que continuará

en este 2012 que comenzamos.

Telefónica hace tiempo que es consciente del reto que supone afianzar su posición en el mercado nacional, un mercado que necesita estímulos, y lleva meses apostando fuerte.

Uno de los puntales de esa apuesta es su toma de contacto directa con el cliente al que pretenden satisfacer. Y lo ha hecho mediante lo que se ha venido llamar 'focus de trabajo'.

La fórmula de los "focus groups" es una herramienta habitualmente utilizada en los estudios de mercado, pero en esta ocasión se ha hecho con más intensidad, con preguntas más concretas, con más número de grupos y durante muchos meses. Ha sido un estudio muy pormenorizado del que se han extraído conclusiones muy claras que ahora la compañía está poniendo en marcha. El cliente ha hablado y -señalan en Telefónica- "le hemos escuchado, y, en lo que es razonable, también obedecido".

El balance es una amplia batería de ofertas, para todos los sectores, con muy buena acogida y resultados. El pasado mes de noviembre fue especialmente

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

'agresivo' en cuanto a ofertas se refiere. La compañía puso en marcha tres planes distintos. El más reciente, las nuevas tarifas 'Con tu Negocio', adaptadas a momentos difíciles para las empresas. Se trata de las primeras tarifas completas para dispositivos móviles inteligentes, que incluyen todos los servicios de comunicaciones móviles por una cuota única al mes.

Las nuevas tarifas para Empresas incluyen voz, datos, SMS y servicio de correo móvil. Presentan un esquema sencillo y adaptado a las diferentes necesidades de los usuarios profesionales, con contratos que van desde 20 euros/mes para usos moderados hasta 65€/mes para usos más intensivos. Una oferta que permitirá a las empresas acercarse aún más a sus proveedores y clientes, sin perder ningún contacto y reduciendo significativamente los tiempos de respuesta. Movistar impulsa así la extensión de herramientas de productividad y soluciones tecnológicas en las PYMES.

Las tarifas Con tu Negocio incluyen: Tarifa plana 24 horas de voz a todos los destinos nacionales y sin restricciones horarias; Tarifa plana de datos a máxima velocidad; SMS y correo móvil. Adicionalmente, al contratarlas, proporcionan acceso a mejores condiciones en las tarifas *roaming* de voz y de datos.

Por su parte, los usuarios de smartphones pueden ahora elegir la tarifa que más se ajuste a sus necesidades: 24 Horas+Internet 20 (20 euros/150 min/250MB/100 SMS/correo móvil) para uso básico; 24 Horas+Internet 30 (30 euros/300 min/500 MB/SMS ilimitados/correo móvil) para uso moderado; 24 Horas+Internet 40 (40 euros/500 min/500 MB/SMS ilimitados/correo móvil) para uso intensivo; 24 Horas+Internet 55 para uso premium (55 euros/1000 min/500 MB/SMS ilimitados/correo móvil). Todas estas tarifas permiten ampliación de capacidades de navegación hasta 5GB para utilización compartida en portátiles y tablets.

Esta no ha sido la única iniciativa de los últimos meses en lo que ofertas comerciales para empresas se refiere.

Perfil: empresario

Desde julio de 2011, los usuarios móviles de Empresas y Autónomos de Telefónica en España cuentan con lo que Telefónica describía como la mejor oferta de Banda Ancha Móvil para utilizar des-

Tarifas para HABLAR

Habla	Habla 15	Habla 25	Habla 35
6 cént./min FINES DE SEMANA GRATIS	150 min/mes	300 min/mes	500 min/mes
6 €/mes	15 €/mes	25 €/mes	35 €/mes

Tarifas para HABLAR y NAVEGAR

Habla y Navega 21	Habla y Navega 30	Habla y Navega 40	Habla y Navega 50
6 cént./min FINES DE SEMANA GRATIS 500 MB a máx. velocidad SMS ilimitados	150 min/mes 500 MB a máx. velocidad SMS ilimitados	300 min/mes 500 MB a máx. velocidad SMS ilimitados	500 min/mes 500 MB a máx. velocidad SMS ilimitados
16 €/mes	25 €/mes	35 €/mes	45 €/mes

Nuevas tarifas para clientes con contrato.

Habla Movistar: 0 cént./min (A Movistar (fijos y móviles))

Habla Ocio: 3 cént./min (A todos L-V de 16h a 8h + SD 24h)

Habla 24h: 8 cént./min (A todos a todas horas)

Contrátalas, recarga al menos 10€ y disfrútalas

- A disfrutar durante 30 días sólo por recargar al menos 10€.
- Establecimiento de llamada: 15 cent
- Superado el período de disfrute o, fuera del horario o destino al que aplica la tarifa, el precio será 25 cént./min

Además, puedes ahorrar con estas opciones de mensajes:

- Mensajes al 50% SMS y MMS: 3€
- TP mensj. Movistar SMS y MMS: 6€

Y para sacarle el máximo partido a tu smartphone o BlackBerry®:

Tarifa Internet 10: 100 Mb por 10€

Incluye el servicio BlackBerry® ilimitado.

Nuevas tarifas para clientes prepago.

En noviembre, Telefónica puso en marcha tres planes. El más reciente, las nuevas tarifas 'Con tu Negocio', adaptadas a momentos difíciles para las empresas

de sus smartphones o teléfonos inteligentes, tabletas y ordenadores portátiles. La nueva propuesta es más sencilla y se ajusta a los nuevos perfiles de los usuarios que demandan más volumen de datos. Telefónica señalaba que era la primera oferta completa en el mercado español estructurada en torno a las actuales necesidades de los profesionales que necesitan conectar tanto sus smartphones avanzados como los portátiles o

Desde mayo, Movistar ofrece a pymes y autónomos una nueva oferta comercial de tarifas planas de voz, con seis opciones en función de su uso

tablets y compartir una tarifa entre varias tarjetas SIM, opción pionera ésta última que Telefónica lanzó al mercado con la llegada hace algo más de un año del iPad de Apple. Para los clientes que tengan un smartphone, o un iPhone, las nuevas ofertas de Banda Ancha Móvil, a utilizar indistintamente en cualquiera de ellos, son las tarifas Internet Smartphone 12 y 19 (euros/mes). Con ellas el usuario puede enviar y recibir

correos, consultar páginas web, utilizar el navegador GPS, usar todas sus aplicaciones, mantener actualizado su teléfono y acceder a las tiendas de aplicaciones, entre otras cosas. El tráfico de datos incluido en estas tarifas, respectivamente, será de 250 MB, 500 MB, con una velocidad máxima de transmisión de 7,2 Megas. Una vez superado el tráfico incluido, el cliente podrá seguir navegando a una velocidad inferior.

Para aquellos clientes que no sólo utilizan smartphones, sino que además son usuarios de portátiles o tablets, Telefónica lanza tarifas de datos multidispositivo que podrán compartirse entre un teléfono inteligente y un tablet o módem USB. Estas tarifas serán las Internet Multidispositivo 25, 35 y 45, que costarán 25, 35 y 45 euros, y tendrán 2 GB, 5 GB y 10 GB de capacidad a máxima velocidad, respectivamente. Además de compartir la tarifa y el volumen de datos con otros dispositivos, estas tarifas son adecuadas para usos moderados e intensivos de la conexión a Internet desde el smartphone y desde el segundo terminal, e incluso para utilizar el móvil inteligente como modem (tethering). Lo más destacable es que responden a una demanda cada vez mayor de los profesionales de estar conectados en diferentes dispositivos según el momento y la actividad que estén realizando.

La tarifa Internet Multidispositivo 45 permitirá el uso de aplicaciones VoIP y la descarga de archivos a través de aplicaciones P2P. Además, el usuario podrá mantener el máximo de velocidad contratada (42Mbps) una vez superada la franquicia de 10GB, siempre que no haya congestión en la red.

Nuevas tarifas de datos móviles para portátiles

Para los clientes que se conectan a Internet en movilidad, desde un ordenador portátil, netbook o similar, Telefónica remodela y simplifica también sus tarifas de datos. A partir de mañana la nueva oferta de contratos de Internet móvil tendrá opciones de 19, 25, 35 y 45 euros, que ofrecerán volúmenes

de datos de 500 MB, 2 GB, 5 GB y 10 GB, respectivamente. En ésta última opción también estará permitido el uso de aplicaciones VoIP y la descarga de archivos a través de aplicaciones P2P, y se mantendrá el máximo de velocidad contratada de 42 Megas una vez superada la franquicia, salvo en casos puntuales de congestión.

Los nuevos contratos de Internet móvil estarán disponibles tanto para mercado residencial como profesional y empresas.

Para este tipo de contratos de Internet Móvil, además, se amplían las posibilidades de la Tarifa Diaria. Así, partir del 1 de julio los clientes que utilicen sus ordenadores portátiles para conectarse a Internet, y no quieran comprometerse a cualquiera de las opciones anteriores de datos, podrán contratar la tarifa Diaria, que incluye una franquicia de 250 MB al día a cambio de 1,9 euros. Una vez superada esa franquicia, el cliente podrá seguir navegando sin pagar más, aunque la velocidad se reducirá.

Cuando el usuario esté en *roaming*, la tarifa diaria por defecto, tanto para aquellos que adquieran uno de los nuevos contratos Internet Móvil para su portátil o netbook -en cualquiera de sus modalidades-, como para aquellos que se den de alta en las tarifas Internet Multidispositivo de 35 o 45 euros, será de 12 euros por cada 50 Mb

'Echar una mano' a las pymes

El de las pymes y el de los autónomos es uno de los sectores que, en la actual coyuntura económica más necesita ajustar sus gastos. Desde mayo, Movistar ofrece a pymes, profesionales y autónomos una nueva oferta comercial de tarifas planas de voz, conformada por seis opciones en función de su uso, dentro o fuera de la jornada laboral, y que tienen como característica y beneficio principal un precio de 0 céntimos el minuto, sin establecimiento de llamada. Las llamadas incluidas en la tarifa plana no tienen coste, por lo que permite a los clientes controlar y predecir el consumo men-

La fibra óptica de Telefónica, ultrarrápida

Telefónica España ha realizado con éxito pruebas de campo a una velocidad de transmisión de 400 gigabits por segundo (Gbit/s) sobre fibra óptica, con transporte real de datos sobre sistemas DWDM que ya están en funcionamiento. Tanto los alcances como los parámetros logrados en las pruebas han sido los esperados, lo que permitirá a la compañía asegurar su liderazgo en el mercado y ofrecer los servicios más competitivos a sus clientes.

Esta experiencia ha consistido en probar la viabilidad de transmitir señales a esa alta velocidad sobre sistemas

con los que ya se transporta tráfico real de clientes, y demuestra que la red de transporte a través de fibra óptica que Telefónica de España está desplegando en la actualidad es capaz de soportar futuros tráficos de muy alta velocidad. El uso de las tecnologías de transmisión más innovadoras del mercado permite dar una rápida respuesta a la creciente demanda de mayores anchos de banda, así como reducir los costes de transporte por bit.

En los últimos meses, Telefónica España está llevando a cabo el despliegue de mallas fotónicas de alta capacidad para conseguir velocidades de

transmisión que garanticen la ventaja competitiva, puesto que se trata de tecnologías en las que la compañía es pionera. Para estas pruebas de 400 Gbps se han seleccionado los equipos MHL 3000 de Ericsson, único con disponibilidad de demostrador para estas velocidades, además de ser proveedor de malla fotónica.

Comercialización en 2013

La ruta seleccionada para estas pruebas, diseñadas por el área de Tecnología y Planificación de Telefónica España, ha sido entre las ciudades de Granada y Jaén con una distancia entre nodos

de 140 Km. Entre ambas ciudades existe un amplificador óptico intermedio en Alcalá La Real (Jaén), por lo que se constituyen dos vanos ópticos de 66 y 74 kilómetros respectivamente. Para aumentar la distancia de las pruebas y el número de elementos constituyentes de la misma se realiza un bucle en el nodo de Jaén obteniéndose una distancia total de 280 Km. Los test se desarrollaron entre el 21 de noviembre y el 4 de diciembre y se realizaron con canales adyacentes de 10 Gbit/s de tráfico real.



Telefónica ha probado la transmisión a 400 gigabits por segundo.

Esta nueva prueba refuerza el compromiso adquirido por Telefónica de España con Andalucía en ser estandarte de tecnologías punteras de transmisión sobre fibra óptica. En 2009 ya se realizó otra prueba de campo de 100 Gbit/s entre Madrid y Sevilla, cuya

velocidad se ha cuadruplicado ahora entre Granada y Jaén. La intención de Telefónica España es que estas velocidades se comercialicen en el año 2013, siempre dependiendo de la demanda del mercado.

sual a través de la cuota seleccionada y obtener un importante ahorro frente a las tarifas de precio por minuto, ya que en estas modalidades a mayor importe de cuota, mayor volumen proporcional de minutos y por tanto menor coste de llamada. Las nuevas tarifas son sencillas y homogéneas, y se estructuran en función del horario y la bolsa de minutos. Todas las opciones suponen franquicia de minutos única para todos los destinos nacionales sin distinguir operador y sin existir limitación en el número de destinos. En la nueva oferta comercial destaca **'Habla 15 Horario Oficina'**, orientada a profesionales que realizan la mayor parte de sus llamadas desde fijo o móvil a cualquier operador en horario laboral. Por 15 euros al mes el usuario tiene 250 minutos para realizar llamadas sin cuota de alta y sin consumo mínimo.

'Redescubriendo' al cliente prepago

Además, Telefónica comercializa desde el pasado mes de noviembre una nueva oferta de tarifas de prepago para sus clientes móviles en España. La propuesta de prepago tiene el mismo objetivo de ofrecer a los clientes una oferta sencilla con los mejores precios y las mejores opciones para llamar desde el móvil, por ejemplo, a otros clientes Movistar de fijo y móvil desde cero euros/minuto, y la libertad de cambiar entre las distintas propuestas sin penalizaciones ni compromisos.

La nueva oferta de prepago acompaña la nueva estrategia comercial de Telefónica España centrada en el cliente, y que se basa en principios como la libertad de elección, la transparencia, la personalización y la flexibilidad en los precios. De esta manera, y de igual manera que en la concepción de la nueva oferta de precios de contrato móvil, la propuesta de prepago ha sido también diseñada por los propios clientes para hacerla más simple y sencilla, a la vez que competitiva. Los clientes de prepago, según los focus de trabajo reali-

zados con ellos para configurar las nuevas tarjetas, quieren acceder a precios competitivos, sin compromisos ni cuotas, y piden tarifas sin restricciones para llamar sin tener que preocuparse por precios elevados en diferentes horarios y destinos. Quieren sentirse libres en adaptar su gasto mes a mes gracias al control sobre sus recargas. De esta manera, los usuarios de prepago cuentan desde hoy con la posibilidad de escoger entre tres Tarjetas: **Habla Movistar, Habla Ocio y Habla 24h**, a precios de 0, 3 y 8 cént/min, respectivamente, y sólo por recargar al menos

Los clientes de prepago, según los focus de trabajo realizados, quieren acceder a precios competitivos, sin compromisos ni cuotas, y tarifas sin restricciones

Telefónica ha simplificado todos los precios de contrato móvil y ofrece a sus usuarios de contrato móvil un abanico de precios de voz

10 euros. Telefónica mejora con estas propuestas cualquier oferta de prepago existente en el mercado español, en la que, además, el cliente podrá con toda libertad cambiar sin penalización ni coste alguno entre cualquiera de las tres nuevas opciones.

Si el usuario escoge la tarjeta Habla Movistar, podrá hablar con otros clientes Movistar, tanto de fijo como de móvil, a 0 euros el minuto. En estas llamadas tan sólo pagará por el establecimiento de llamada, es decir de 0,15 euros.

También podrá elegir la tarjeta Habla Ocio, que permite hablar de lunes a viernes de 16.00 a 8.00 horas, más sábados y domingos



completos, por tan sólo 0,03 euros el minuto, con establecimiento de llamada en 0,15 euros. O, por último, podrá optar por la tarjeta Habla 24h si quiere hablar a cualquier hora del día, a todos los destinos, a 0,08 euros, con el mismo establecimiento de llamada de 0,15 euros. En todos los casos, independientemente de lo que elija el cliente, la tarifa seleccionada se disfrutará durante 30 días al recargar al menos 10 euros. Y se podrá seguir disfrutando de la tarifa elegida siempre y cuando el cliente vuelva a recargar otros 10 euros o más pasados los 30 días.

Con las nuevas tarjetas de prepago, y con una recarga mínima de 10 euros al mes, el cliente medio de Movistar podrá hablar alrededor del doble más de tiempo que con las tarjetas prepago anteriores. El lanzamiento de estas tres nuevas tarjetas va acompañado, además, de una mejora en precio en una de las opciones para navegar. En concreto, en la Tarifa Internet BlackBerry, y a partir del 1 de diciembre, el cliente podrá navegar sin límite en servicios BlackBerry así como disfrutar de 100 Mb de navegación en Internet por sólo 10 euros al mes, convirtiéndose en la oferta más económica del mercado en prepago.

También para los clientes prepago, Movistar ofrece desde el mes de septiembre a todos sus clientes de prepago que quieran utili-

zar un smartphone BlackBerry la Tarifa Internet 15. Para disfrutar de Internet y del Servicio BlackBerry ilimitado por 15 euros al mes (17,70 IVA incluido). Además del servicio BlackBerry, los clientes de Movistar podrán disfrutar de 200MB para utilizar servicios de Internet tales como el streaming de vídeo o el uso de la BlackBerry como modem para conectar un portátil a internet. Una vez superados los 200MB se aplicará la tarifa diaria, 1,9 euros/día (2,24 euros IVA incluido).

Más 'Smartphone'

Movistar lanza esta nueva tarifa asociada a un Pack de prepago que incluye el smartphone BlackBerry Curve 8520 por 129€, aunque podrán darse de alta todos los usuarios de prepago que lo deseen sea cual sea el modelo de BlackBerry que tengan. De esta forma, a partir de ahora los clientes de prepago de Movistar ya tienen la oportunidad que hasta ahora tenían sólo los clientes de con-

trato de disfrutar de conexión a Internet con el smartphone BlackBerry con Movistar.

Vuelco en contratos móviles

Estas ofertas en concreto vienen a completar el movimiento realizado el pasado 10 de noviembre al simplificar y rediseñar también todos los precios de contrato móvil. Desde el 10 de noviembre Telefónica ofrece a sus usuarios de contrato móvil en España un nuevo abanico de precios de voz que combinados con la oferta existente de datos dará lugar a combinaciones a gusto de cada cliente, y que configurarán sin duda la oferta de tarifas más completa y competitiva del mercado. El objetivo es hacer más fácil, sencilla y transparente tanto la elección como el cambio de las tarifas por parte de los usuarios, que contarán además con un nuevo canal On Line mejorado y adaptado desde el que podrán gestionar y personalizar con suma facilidad todas las opciones.

Las nuevas tarifas se engloban en dos grandes categorías, **'Hablar'**, y **'Hablar y Navegar'**. El cliente podrá, libremente, combinar las tarifas de voz y las de datos y conformar su propia oferta en función de sus necesidades, que además podrá cambiar cuantas veces quiera sin penalizaciones ni incompatibilidades, y sin letras pequeñas. Y el cliente podrá cambiar de móvil sin atarse a una tarifa, sólo tendrá que elegir un nivel de gasto. Con esta nueva oferta, donde tanto los precios y descuentos como la gratuidad de los mensajes son para siempre, sin límites temporales o promocionales, Movistar se adelanta al mercado en la simplificación, transparencia y compromiso con sus clientes. Y seguirá en los próximos meses con esta estrategia

Movistar actualiza su portal 'emoción'

■ En su apuesta por el cliente no está solo la personalización de las tarifas sino también la mejora de los servicios. Los clientes de Movistar ya pueden disfrutar del nuevo portal de servicios y contenidos móviles **emoción**, más actual y diseñado para hacer más rápida sencilla e intuitiva la navegación en todos los dispositivos de última generación, con más elementos gráficos y botones más grandes.

El nuevo emoción amplía los puntos de acceso al servicio permitiendo al cliente disfrutar de sus contenidos desde todo tipo de smartphones, incluidos dispositivos iPhone. Además, todos aquellos usuarios que hayan adquirido sus terminales fuera de los canales Movistar también podrán comprar y descargar contenidos desde emoción. La nueva tienda, por tanto, estará accesible a partir de ahora para más de 17 millones de clientes de Movistar en España en más de 600

modelos de dispositivos móviles.

La sección **Mi emoción**, ha sido renovada para ofrecer una mayor cercanía y transparencia con los clientes. Mi emoción es un espacio de consulta y gestión de todos los servicios contratados desde el portal por el usuario. De esta forma, el cliente podrá abrir una sugerencia o reclamación solicitando un contacto por teléfono o por email, a través del módulo Mi emoción desde la sección "Atención al cliente".

Movistar simplifica y reorganiza la oferta e incorpora una nueva sección de noticias de última hora en tiempo real mediante widgets de Terra: noticias nacional/internacional, noticias financieras, el tiempo (ciudad configurable), deportes, horóscopo (signo configurable), noticias del corazón, motor, cine, tecnología...

Los clientes Movistar pueden redescubrir emoción, a través del

icono de acceso directo en el menú del móvil o tecleando www.emocion.terra.es, y disfrutar de la mejor selección y promociones de aplicaciones y contenidos, con una gran facilidad de pago mediante la factura (cliente contrato) o saldo (cliente prepago) móvil.

Así, por ejemplo, tienen al alcance de la mano más de 80 canales de TV de imagen móvil, entre los que se encuentran en alta definición Go! TV, Eurosport, National Geographic o CNN, entre otros.

Aplicaciones

Asimismo, pueden acceder a la mejor selección de aplicaciones de juegos (HD para Android), GPS-Mapas, música, herramientas, información y actualidad, redes sociales, libros, diccionarios, educación infantil, productividad, deportes, estilo de vida, salud y nutrición, compras y finanzas, fotos y vídeos, seguridad, viajes etc compatibles para

La simplificación del portal supone una mejora del servicio.

terminales Android, Symbian, Windows Mobile, Java o RIM, descargables a través del móvil y del ordenador.

Además, disponen de una tarifa plana de música en mp3, gracias a la cual pueden descargarse en el móvil o en el PC todas las canciones que deseen por

6€/mes o servicios de personalización del móvil como tonos, imágenes o yavoy.

En el primer trimestre del 2012, los usuarios Movistar también podrán comprar y descargarse aplicaciones y contenidos desde emoción con conexión WiFi.

Con el lanzamiento del nuevo portal móvil emoción, Movistar facilita el descubrimiento, compra y uso de los servicios y contenidos móviles, complementando el valor de la banda ancha móvil, independientemente del dispositivo que se utilice.

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Telefónica continuará desplegando progresivamente los servicios 4G a todos los segmentos de mercado.

de considerar al cliente el centro de sus operaciones con nuevos lanzamientos en otros segmentos y áreas de negocio.

Hay que señalar que las opciones más sencillas son la que permiten 'Hablar' con todos los clientes en cualquier horario, con paquetes de minutos que incluyen 150 min./mes, por un precio de 15€, 300 minutos por 25€ o 500 minutos por 35€. El resto de minutos que excedan de las franquicias contratadas se cobrarán a 18 céntimos/minutos, con un establecimiento de llamada de 15 céntimos. El consumo mínimo de todos los contratos de voz también baja de 9 a 6 €/mes, lo que supone una reducción del 33%. No obstante, si el cliente realiza mayoritariamente sus llamadas a otros usuarios de Movistar o teléfonos fijos, podrá

disfrutar de 250 minutos al mes por sólo 15€. Y si el uso mayoritario es para sus ratos de ocio (fines de semana y tardes a partir de las 16.00 horas), también podrá obtener 250 minutos mes por 15€. A estas opciones de voz podrán unirse, en las combinaciones que más convenientes resulten al cliente para 'Hablar y Navegar', la posibilidad de acceder a Internet con tarifas planas de 15 € y 25€, que incluirán 500 Mb y 2 Gb de tráfico respectivamente. Para usuarios más intensivos, también existen ofertas muy atractivas que llegan hasta los 10Gb de tráfico de datos.

Todos los clientes que decidan contratar una tarifa de datos móviles tendrán un descuento de 5€ sobre los precios antes descritos si son clientes de ADSL Movistar. De esta manera, la tarifa plana que

incluye 500 Mb -la más popular del mercado- sólo tendrá un coste de 10€ para los clientes más fieles a Movistar, y será válida y compatible con cualquier modelo de teléfono móvil. Además, los clientes que contraten tarifas planas de datos tendrán todos los mensajes cortos (SMS) gratis para su comunicaciones personales (no incluyen los denominados "SMS Premium").

Sin descuidar la banda ancha

Aunque el móvil ha centrado gran parte de la oferta comercial de Telefónica, tampoco ha descuidado su banda ancha. Así, el 1 de septiembre Movistar lanzaba una nueva oferta en ADSL, para quienes tengan o contraten ADSL y tengan o suscriban cualquier contrato móvil con Movistar, ofreciéndoles su ADSL a 24,9 euros para toda la vida. Dos meses después, la oferta mejoraba aún más. Movistar lanzó el pasado 18 de noviembre una nueva oferta de ADSL para quienes tengan o contraten ADSL y tengan o suscriban cualquier contrato móvil de voz con Movistar, ofreciéndoles su **ADSL a 19,9 euros** para siempre. Tanto los usuarios de Movistar que ya tienen ADSL, como los que no lo tienen aún, podrán solicitar la adhesión a esta nueva oferta, siempre y cuando cumplan el

requisito del contrato de voz móvil con Movistar. La oferta, incluye el alta de línea, el router wifi inalámbrico y su mantenimiento gratis, al igual que todas las llamadas nacionales a fijo. Con esta oferta Telefónica señala que quiere seguir favoreciendo a sus clientes actuales y nuevos- de móvil y de fijo, ofreciéndoles la posibilidad de tener el ADSL más fiable al mejor precio. Este lanzamiento, a nivel nacional, se produce después de haber tenido esta misma oferta con éxito en algunas provincias españolas.

La competencia aprieta

EL resto de las compañías han puesto en marcha sus propias estrategias para retener o en su caso, 'cazar' clientes. Estas navidades, por ejemplo, Yoigo presentaba La Plana de 30 y La Plana de 55, una nueva generación de tarifas para afrontar lo que en la compañía denominan "la segunda fase de la guerra de precios. Este grupo de tarifas incluye un número cerrado de minutos de conversación o de minutos más un volumen de datos para poder navegar por Internet, y responde a la demanda de muchos usuarios que buscan controlar su gasto.

Vodafone, por su parte, ya lanzaba el pasado mes de mayo nuevas ofertas en el sector de la telefonía móvil con la intención de

mejorar las tarifas de los clientes que ya optan por esta compañía así como para captar nuevos usuarios. Entre las nuevas propuestas había una adaptación de las tarifas que afecta a 4 millones de clientes que tendrán descuentos en su factura mensual. Los usuarios con el "Plan Tarde" recibieron un descuento del 30% en las llamadas por las mañanas, mientras que los clientes de la tarifa "Plan Súper 90x1" tuvieron un descuento similar en los precios por minuto a cualquier destino y horario. Otra tarifa que recibió descuento es el "Plan Clásico", cuyos usuarios tienen ahora llamadas a cero céntimos el minuto durante el fin de semana siempre sean a otros usuarios de Vodafone. Los usuarios de prepago con esta última tarifa así como los que tengan la "Tarifa inicio", "Tiempo libre" y

El resto de las compañías han puesto en marcha sus propias estrategias para retener o, en su caso, 'cazar' clientes

"Plan 10 euros gratis" contarán con llamadas gratuitas los fines de semana a otros móviles de la misma compañía. Además, en marzo puso en marcha una nueva tarifa de banda ancha móvil por 15 euros al mes que permite navegar a 7,2 megas con un máximo de 500 megas al mes. Sobrepasado el límite la velocidad pasa a ser de 128 Kbps.

Por lo que respecta a la oferta de Orange va destinada a los clientes de contrato de voz con el operador naranja. Con la promoción podrán contratar el servicio de Internet Móvil "Internet Everywhere" desde 14 euros mensuales para siempre. Esta conexión les permitirá conectarse a Internet con su ordenador portátil o tableta en todo el territorio nacional. Por los citados 14 euros se podrá acceder a la tarifa Internet Everywhere 19, que permite navegar durante 24 horas sin límites y a la máxima velocidad hasta llegar a 1 GB de tráfico de datos al mes, momento en el que se puede seguir navegando pero la velocidad se reduce. Asimismo, quienes quieran dar un uso más intensivo a su conexión podrán contratar por 24 euros mensuales (el primer año, pasando a ser 34 euros después) la tarifa Internet Everywhere 39, similar salvo que el límite de tráfico a máxima velocidad se establece en 5 GB.

La más admirada, según 'Fortune'

■ Telefónica es la primera operadora de telecomunicaciones dentro de la clasificación de empresas más admiradas que elabora la revista estadounidense *Fortune*. Telefónica subrayada que la nota obtenida -un 7,01- le ha permitido superar a las estadounidenses Verizon y AT&T, líderes de la clasificación el año pasado y que esta vez han logrado un 6,74 y un 6,56, respectivamente. Entre las 346 compañías reunidas en

la lista también está Ferrovial, que con una calificación media de 6,47 ocupa el cuarto puesto en la categoría de ingeniería de construcción. El gigante tecnológico Apple se mantiene como la empresa más admirada del mundo en el orden global de *Fortune*. Con ella, ocupan el podio Google -en segunda posición- y Berkshire Hathaway -como tercer

En esa misma clasificación figuran únicamente diez empresas extranjeras, repartidas a

partes iguales entre asiáticas -en su mayoría japonesas- y europeas.

Las únicas empresas extranjeras que forman parte de este índice son Toyota Motors (Japón, en el puesto número 7), BMW (Alemania, 22), Singapore Airlines (Singapur, 27), Nestlé (Suiza, 34), Honda Motor (Japón, 36), Sony (Japón, 38), Nokia (Finlandia, 41), Samsung Electronics (Corea del Sur, 42), L'Oréal (Francia, 44) y Volkswagen (Alemania, 50).

Most Admired		Contenders			
Rank	Company	Overall Score	Rank	Company	Overall Score
1	Telefónica	7.01	9	Deutsche Telekom	5.83
2	Verizon Communications	6.74	10	France Telecom	5.70
3	AT&T	6.56	11	KDDI	5.63
4	América Móvil	6.53	12	China Mobile Communications	5.54
5	Vodafone	6.26	13	Sellbank	5.53
6	Comcast	6.14	14	China Telecommunications	5.32
7	BT Group	5.98	15	Telecom Italia	5.18
8	Nippon Telegraph & Telephone	5.97	16	Sprint Nextel	4.74

From the March 21, 2011 issue. See footer.

Liderando el 'ranking' de la revista 'Fortune'.



La pelea por conseguir clientes y fidelizarlos continuará en 2012.