



Telefonica

Telefonica y Terra como aperitivo de la Constitución Europea

terra 

por Antonio Doctor

El siguiente relato es una penosa experiencia personal que pone al desnudo las consecuencias de la privatización de los servicios de telefonía y comunicaciones en el Estado español. Todos sabemos las peculiaridades de estas “privatizaciones” en nuestro país, dentro de la dinámica propia del gran capitalismo español desde sus comienzos hasta hoy, que tiene como rasgo más acusado su permanente simbiosis con el aparato estatal. Por causa de ello, nosotros tenemos que ver las líneas maestras de la Constitución Europea que vamos a votar, no solamente en su sentido literal, que pone de manifiesto su objetivo principal, que no es otro que el de perpetuar las relaciones de producción capitalistas en el ámbito de los países que conforman la Unión, sino también, y sobre todo, considerando el uso que va a hacer de este instrumento el capitalismo en nuestro país, que es donde vamos a sufrir las consecuencias. No debemos de olvidar que la extensión de la privatización a todos los servicios es uno de los objetivos de esa Constitución.

Todo empieza con los preparativos para cambiar de domicilio. El nuevo se halla a unos cien metros del anterior, por lo que llamé por teléfono al 1004 para saber si sería posible mantener el mismo número. El técnico (o lo que sea) que me atendió,

después de tomar nota del viejo y el nuevo domicilio y consultar en el ordenador, me dijo que no había ninguna pega. Podría mantenerlo. Pero a seguir me dijo que observaba que yo no usaba el teléfono y quiso saber si tenía un contrato con otra compañía. A lo que se ve, el “técnico” es también “asesor comercial”, como dicen ahora, aunque no entiendo por qué no se limita a la cuestión técnica ni por qué tiene que saber si yo uso o no la línea. Siguió diciéndome lo que tengo que hacer para comprobar que me saldría más barato con Telefónica que con AUNA, que es con quien tengo el contrato. Y a los pocos días recibí una carta de Telefónica explicando todo con detalle. No le di más importancia y seguí con AUNA.

Llegó el día de cambiar el teléfono y volví a llamar a Telefónica para que viniesen a conectarme la línea en el nuevo domicilio. Esta vez me atendió una señorita, que tomó nota de la nueva dirección y me dijo que en breve vendría un instalador a cambiarlo. A seguir volvió a la cantinela de que volviese con Telefónica. Le respondí que con el trajín de la mudanza no tenía ganas de entrar en complicaciones, que lo pensaría cuando pasaran unos días.

Aquí empieza el calvario.

Dos días después de la llamada, el 27 de diciembre de 2004 viene el instalador y me conecta la línea. Tardó 15 minutos y no se interesó por nada porque era de una contrata. Poco después traigo mi ordenador a la nueva morada y lo conecto. Yo tengo ADSL Plus con Terra desde hace varios años y una página Web. Miro el correo, Internet, la página: todo en orden.

Al día siguiente nada funciona, ni correo ni Internet. Llamo a Terra y el que me atiende me pregunta si todo está en orden, modem, etc. Si, le digo, y el ordenador me indica que estoy conectado. Hace una prueba de enviar datos y aquí no llegan. Le digo que me he cambiado de domicilio y no se inmuta. Si mantengo el mismo número no pasa nada. Queda en que un técnico se pondrá en contacto conmigo en un plazo de 24 horas.

Espero dos días y llamo de nuevo. Me dicen que aún no ha transcurrido el plazo. El día 3 de enero me llaman y me dicen que a Terra no le basta con el número de teléfono, que tienen que tener la nueva dirección. Que en estos casos hay que enviar un fax a Terra con el nuevo domicilio y fotocopia del DNI. Inútil preguntar porque no me lo dijo el que me atendió 5 días atrás. Que mande el fax y que Telefónica lo resolverá en un máximo de ¡20 días! Fue todo lo que dijo.

Envío el fax inmediatamente. Espero tres días y vuelvo a llamar a Terra. Me dicen que llegó el fax y que todo está ahora en manos de Telefónica, que tardará unos 20 días en conectarme. Espero tres o cuatro días y vuelvo a llamar a Terra. Me repiten lo mismo que en la consulta anterior. Esta vez no me callo. Le pregunto que como se pueden tardar 20 días en 2005 en establecer una conexión de ese tipo que es cuestión de segundos. Me dice que está plenamente de acuerdo pero que “ya sabe lo que sucede cuando intervienen varias compañías”. Le recuerdo que a los españoles se nos vendió y se nos sigue vendiendo que la llamada “liberalización” del sector (ese en todos) resultaría en una mejora de los servicios (dado que tienes donde elegir) y en un abaratamiento de los mismos como consecuencia de la competencia. A tenor de eso: ¿cómo se puede decir que “ya sabe lo que sucede cuando intervienen varias compañías”? ¿Es que tengo que asumir calladamente que es para peor y no para mejor?

Intuyo que se encoge de hombros. Me asegura que, si hasta final de enero Telefónica no me ha dado la conexión, Terra me compensará económicamente por los perjuicios.

Intentando tocar más teclas, un par de días después, el 7, llamo al teléfono que me dejó el que conectó el teléfono. Me dicen, un tanto desabridamente, que si tengo línea, ellos no se ocupan de más nada.

Me resigno y espero. El día 10, a las 12 de la mañana, voy a usar el teléfono y está mudo. No funciona. Llamo a Telefónica y me dicen que lo miraran y me llamará un técnico. El teléfono permanece mudo hasta las 8 de la mañana del día siguiente, cuando oigo su repique. Una voz me dice que ya tengo la línea restablecida, sin más explicaciones. He pasado 20 horas sin teléfono, y en Telefónica no saben si vivo solo, si estoy enfermo o impedido, etc.

Me ilusiono pensando que puede haber sido por causa de la conexión de ADSL. Conecto el ordenador y compruebo. Todo esta lo mismo. No hay conexión a Internet, ni, por supuesto, correo.

Espero dos días más y el 13 vuelvo a llamar, esta vez a Telefónica. La que me atiende dice que si mi contrato de ADSL es con Terra tengo que dirigirme a Terra, que ellos no saben nada. Le respondo que Terra me ha remitido a Telefónica. Se lo tengo que decir tres veces ya algo alterado para que me diga que consultará con un técnico. Tras la consabida espera y las músicas (no he mencionado esto hasta ahora, pero todas las llamadas, tanto a la una como a la otra han requerido una media de más de medio minuto, doblado cuando te pasan de un asesor a otro) se pone al teléfono uno que, al parecer, está por dentro de la jugada y me dice de inmediato que una vez dado de baja, (y se me dio al cambiar el domicilio) Telefónica tarda unos 20 días en dar de nuevo de alta, porque es Telefónica quien suministra al ADSL a todas las operadoras.

Espero unos días más. El 19 vuelvo a llamar a Telefónica. El que me atiende esta vez se sorprende de que me hayan dado de baja siendo que conservé el mismo número de teléfono. Mira donde sea y me dice que ya estoy dado de alta y que ya tengo que tener conexión a Internet. Le respondo que acabo

de probar antes de llamar y no hay conexión. Dice no entender lo que pasa y añade que en breve me llamarán por teléfono y me darán respuesta. Dejo pasar varios días y no recibo ninguna llamada.

El 24 llamo de nuevo a Telefónica. El que atiende me escucha y me dice que me pasará con un técnico (esta vez controlé con el reloj en la mano que demoró un minuto y medio en aparecer). Es una señorita que después de explicarle todo me dice que ellos tienen allí una petición de alta de mi ADSL del 14 de enero y que ya la han cursado. Que llame a Terra, que es con quien tengo el contrato. Le digo lo que pienso de todo esto, la imposibilidad de coger a nadie por las solapas, sin olvidar de consignar que ella no tiene la culpa, que se gana un salario allí para hacer de parachoques.

Llamo de nuevo a Terra ese mismo día, 24. El que me atiende dice estar sorprendido de que Telefónica me diese de baja en ADSL siendo que conservaba el mismo número. (Quiero recordar que el primero con el que hablé de Terra lo justificó y me mandó enviar el fax con la nueva dirección, para darme de nuevo de alta) Este, por el contrario, me dio una larga explicación de cómo funcionan las relaciones entre Telefónica y las otras operadoras en lo tocante a la conexión con ADSL, de la que se concluía que Telefónica tiene la sartén por el mango. Según este, el alta estaba solicitada y Telefónica no la había concedido aún. De pasada le dije que no era cliente de Telefónica y él deslizó la hipótesis de que quizás fuese esta la causa de la desconexión. En una palabra, que esté actuando conmigo selectivamente por tener un contrato con AUNA para el uso del teléfono y con TERRA para el ADSL. Me prometió que reclamarían de nuevo a Telefónica y me resarcirían por los perjuicios. Me pidió para llamar de nuevo el lunes 31. En cuanto a la página Web, también ha desaparecido, y será un tema del que trataremos después de que me restablezcan la conexión, dijo.

El relato anterior está escrito sobre la marcha, desde la segunda llamada a Terra, el 30 de diciembre. Añadiendo texto a cada llamada. Esto me permite reconstruir los acontecimientos encajando los detalles para conseguir una estructura con una lógica interna. Antes de que surgiera en la conversación del 24 con el técnico de TERRA la posibilidad de

que estuviese recibiendo un trato diferenciado por no ser cliente de Telefónica, ya había recibido algunas señales de alerta. Primero, el hecho de que los llamados “técnicos”, tengan el encargo, además de atender la reclamación, de mirar si el que llama es o no cliente de la compañía, para intentar captarlo si no lo es, abre una peligrosa puerta a la discriminación. Segundo: En la llamada a Telefónica del día 13, cuando la primera “asesora” me dice que el problema es de Terra y no de Telefónica, y ante mi insistencia me liga con otro técnico que, sin más preámbulos, me dice que yo estoy dado de baja al cambiar de domicilio y tienen que darme de nuevo de alta, para lo que tardaran unos 20 días, me dio la sensación de que había los que sabían lo que estaban haciendo conmigo y los que no lo sabían. Esa impresión se reforzó cuando en la llamada del día 19 a Telefónica el que me atendió dijo no entender porque me habían dado de baja, y más cuando el de Terra me dijo lo mismo el día 24.

En esta situación, tras un mes y varios días sin Internet por causa de un simple cambio de domicilio, a 130 metros del anterior, sentarse al contratar con la cruda realidad los bellos y pomposos párrafos de la Constitución europea, con relación a los derechos de los ciudadanos en un entorno de una “economía social de mercado altamente competitiva” es recibir una agresión brutal al equilibrio psíquico, con ribetes burlescos. Es un insulto, una bofetada.

Como dije al principio, vivimos en España y las consecuencias de la puesta en vigor de esa Constitución las sufriremos condicionada a la peculiar interpretación que le den nuestros empresarios y políticos. Para empezar, la “economía de mercado competitiva” en versión española es la que nos ha llevado a esto que yo estoy padeciendo desde el malhadado 27 de diciembre. Y si le añadimos el “altamente” solo podemos esperar más de lo mismo.

La Constitución está hecha a la medida para un ciudadano-tipo que tiene que considerar que lo que yo estoy pasando es normal. Un ciudadano-tipo respetuoso no solo con las leyes, sino también con las prácticas empresariales que se están generalizando, con los 902 que empiezan con publicidad, continúan con “todos nuestros

operadores están ocupados”, siguen con una musiquilla durante el tiempo que quieren (si observan que con x operadores hacen esperar mucho, se pregunta uno porque no ponen x + n, pero uno mismo encuentra enseguida la respuesta: aumento de costos = pérdida de competitividad) y al final te encuentras con que cada “operador” sigue criterios distintos. Unos parecen estar en la conjura y otros no. El ciudadano-tipo tiene que justificar todo esto de antemano.

Me pregunto si nos se nos estará llevando al “Mundo Feliz” por otros caminos totalmente distintos de los que imaginó Aldous Huxley. No por la manipulación genética, sino por la paulatina implantación de una mentirosa automatización de las relaciones sociales (que presuntamente agilizan las gestiones) que generé una selección de los más aptos para sobrevivir en este medio.

La pregunta del millón: ¿Cuáles serían los más aptos? La respuesta es casi obvia: Los que responden positivamente a los que esta sociedad les coloca en el escaparate: Los lectores de la prensa gratuita, los que siguen día tras día Gran Hermano, los que se apiñan en el bar para ver el fútbol, los que se emboban con una play station, los que se entran hasta los ojos y trabajan de sol a sol para tener un piso equipado “como es debido” y un coche de mediana edad, aunque su dignidad (que ya no saben lo que es) sea pisoteada a diario en el tajo y fuera de él, los que se amontonan en las carreteras en las vacaciones y en cada puente para huir de una monotonía y entrar en otra. Los que huyen de cualquier conversación que les obligue a definirse con relación a cualquier cuestión social, política o económica que trascienda del ámbito de su hogar, saliéndose por la tangente con la repetición de lo que dicen en la televisión, los que no leen ni un libro al año, o todo lo más los best-seller mas sonados. En suma, el “consumidor” perfecto, para el que trabajan incansablemente las agencias publicitarias. Los que se refugian en el supuesto “yo”, como dice acertadamente Juan Carlos Rodríguez en el número 15 de Laberinto (La explotación del yo, una pesadilla histórica) “En suma, mi vida para mi y la política para los políticos.(...) La comunicación entre lo privado y lo público se hace a través del lenguaje de los media, del capital, que no solo suponen la mentira o la alineación, sino el miedo.”

Piensa. Madura tus opiniones. Empieza a negarte a que te zarandeen. Protesta. No tardando mucho, serás tildado de terrorista. El futuro está en manos de los contestadores automáticos y los “asesores comerciales” del 902. O mejor dicho, de los que se parapetan detrás de ese muro.

Termino esto el día 31. He vuelto a llamar a Terra y he encontrado una “agente” con otro discurso: Todo lo que han hecho conmigo es natural, inclusive los plazos. Hay que recordar que el proceso ha ido a trompicones, y siempre y en todo momento ha recibido los impulsos por mis llamadas y mi insistencia: Nadie me puso en antecedentes de lo que me iba a suceder por cambiar de domicilio, todo eso que ahora justifican. Nadie me llamó en ningún momento para explicarme ese proceso, ahora tan “natural”. Al final me ha dicho que tengo que configurar de nuevo el MODEM y poner una nueva contraseña que recibiré por correo uno de estos días. En cuanto a la compensación económica solo empieza a contar (y si yo reclamo después de haber pagado el mes de enero) a partir del 26 de enero, que es cuando Terra me ha dado de alta. Termino pues sin haber llegado a la cima del Gólgota.

El “agente” que se sinceró conmigo, el que mas verosimilitud le dio a toda esta trama, de seguro que no tardará en perder el empleo. La chica de hoy, para la que todo es normal, aunque le expliques con pelos y señales las incoherencias y contradicciones que has sufrido, tiene el empleo seguro. Este es el darwinismo social en el que nos está sumergiendo a marchas forzadas la globalización, que además recibirá el espaldarado de cualquier constitución supranacional que se fundamente en los principios ya citados que son la base de la Constitución Europea.

Zaragoza, 31 de enero de 2005