

# Las empresas Over-the-top y su impacto en el sector de las operadoras de telecomunicaciones

Ana Muñoz Igual

La evolución de las redes de comunicaciones en torno a IP a través de tecnologías como 4G/LTE en las redes móviles y FTTH en las redes fijas ha permitido que irrumpen con fuerza en el sector las empresas OTT (Over-the-Top). Con este nombre se conoce a los servicios de vídeo como Netflix, de mensajería instantánea como Whatsapp o de llamadas VoIP como Skype o Viber.

## Los tipos de empresas OTT

Los servicios OTT prestados por las empresas pueden dividirse en diferentes categorías:

- Las empresas OTT más conocidas son aquellas que prestan servicios de comunicación equivalentes a los que ofrecen las operadoras. Los servicios de telefonía y mensajería se ven sustituidos con servicios como Skype o Whatsapp. Análogamente, algunos servicios como Netflix devoran el mercado de los contenidos multimedia por TV que ofrecen las operadoras de telecomunicación.
- También se consideran OTT a las empresas que acaparan una gran cantidad de nuevos servicios aunque estos no sustituyan a los servicios de las operadoras. Un ejemplo de ello son Google o Amazon, empresas que ofrecen infinidad de servicios como correo electrónico, compras on-line, servicios de mensajería y GPS, redes sociales, dispositivos electrónicos, servicios de prensa y un largo etcétera.
- Por último encontramos a las empresas que no prestan servicios de telecomunicaciones pero que generan un tráfico excesivo en las infraestructuras de las operadoras. El ejemplo más conocido de este tipo de empresa OTT es Youtube, empresa perteneciente a Google que recibe 72 millones de visitas mensuales y aloja en sus servidores más de 100 millones de videos.

En 1997, David Isenberg en su artículo “The Rise of the Stupid Network” ya pronosticaba que las nuevas tecnologías iban a eliminar los modelos de negocio de los servicios telefónicos e incluso a las empresas mismas. Pero ¿a qué servicios sustituyen las OTT y por qué afectan tanto a los operadores de telecomunicaciones?

## La raíz del problema

El problema principal reside en que los servicios de mensajería instantánea y VoIP emplean las redes e infraestructuras de las operadoras para montar su negocio y a cambio afectan seriamente a los beneficios que las operadoras obtienen con servicios como los SMS y las llamadas de voz. Igualmente algunos servicios de contenidos multimedia como Netflix, o portales de vídeos como Youtube, generan excesivas cantidades de tráfico en las redes e infraestructuras de las operadoras móviles.

Las empresas de telecomunicaciones señalan que ellas tienen que invertir en la instalación y el mantenimiento de las infraestructuras que posibilitan la prestación de los servicios de las empresas OTT. Además añaden que se encuentran sometidas a una intensa regulación en lo que se refiere a políticas de privacidad y seguridad en la prestación de sus servicios. Por ejemplo, las operadoras deben cumplir las normativas referentes a la calidad de las llamadas telefónicas o permitir el seguimiento de llamadas por orden judicial o de otras autoridades competentes. Mientras que por su parte, es evidente que algunos servicios como Whatsapp o Skype están exentos de cumplir esas normativas y además no ofrecen la misma calidad en las llamadas de voz.

Frente a ello, las empresas OTT prestan servicios que compiten con los de las operadoras invirtiendo para ello muchos menos recursos. Los servicios de mensajería instantánea y VoIP no necesitan desplegar sus propias infraestructuras de comunicaciones puesto que su modelo de negocio se basa en ofrecer sus servicios a un usuario sabiendo que éste accederá a sus servicios a través de la red de acceso que tenga contratada con su operadora.

En cuanto a la regulación actual, ésta les favorece con mínimas obligaciones. Por un lado, la regulación técnica no permite duplicar las infraestructuras ya existentes por lo que las empresas OTT pueden aprovecharse para emplear las redes de las propias operadoras. Por otro lado, al ser este tipo de empresas de reciente creación aún no hay una regulación clara que defina qué tipo de obligaciones y requisitos deben cumplir por normativa estas empresas.

### **¿Qué papel desempeñamos los usuarios?**

Desde un punto de vista ajeno a las operadoras y OTT, nosotros, como usuarios, hemos generado una demanda de estos servicios que, aunque siendo de menor calidad y menos seguros, nos resultan novedosos y económicos. A día de hoy, prácticamente cualquier usuario medio de un Smartphone posee una tarifa de datos móviles. Con estos medios, a los usuarios nos resulta más rápido y cómodo mandar un mensaje instantáneo a través de Whatsapp que a través de un SMS. No solo preferimos usar los servicios OTT por la comodidad, otros factores como el precio, la facilidad de uso o las funciones adicionales que incluyen estos servicios (envío de fotos, vídeos, mensajes de voz, conversaciones grupales...) son clave para abandonar el uso de los SMS.

Con este comportamiento de los usuarios, las operadoras ven reducidos sus ingresos en un 4% anual: el uso de los SMS y las llamadas telefónicas decae de manera, los ingresos de las operadoras por minutos de llamada se reducen a una velocidad importante e incluso disminuye el número de líneas activas. [1]

Por su parte, algunos servicios como Whatsapp superan ya los 200 millones de usuarios y manejan un tráfico de 64.000 millones de mensajes diarios. De hecho se prevé que las suscripciones a los servicios OTT se multipliquen por cuatro para el año 2019. [2]

## ¿Cómo puede evolucionar el mercado ante esta situación?

Ante esta situación, algunas operadoras de telecomunicaciones han pasado a la acción. En el pasado intentaron varias estrategias que les han salido mal a largo plazo como bloquear los servicios de VoIP o realizar cobros extra a los usuarios por utilizar estos servicios.

Sin embargo, en los últimos tiempos se ha producido un cambio de estrategia: las operadoras han llegado a acuerdos con algunas empresas OTT, como es el caso de Movistar con Spotify, o en otros casos han lanzado sus propios servicios OTT para aprovechar al máximo sus infraestructuras, como es el caso de Movistar con Imagenio o Canal+ con Yomvi.

Por su parte, la posibilidad de que las empresas OTT instalen su propia infraestructura no es factible, no sólo por la inversión tan grande que deberían realizar, sino porque la regulación vigente no permite la duplicidad de infraestructuras, recursos y redes de acceso.

Por tanto, ante este panorama se pueden plantear las siguientes soluciones:

- Una posible solución pasaría por corregir la regulación asimétrica existente, ya sea para que la regulación se haga aplicable también a los servicios OTT o ya sea para definir los posibles excesos de regulación que sufren las operadoras de telefonía.
- La segunda opción, por la que algunos operadores ya están optando, es cambiar su modelo de negocio o incluso crear nuevos negocios digitales. Las empresas deben complementar sus servicios tradicionales de mensajería y telefonía con otros servicios que generen valor añadido y permitan la fidelización del cliente frente a los servicios OTT.
- Otra posible opción sería la que ha propuesto la Comisión Federal para las Comunicaciones de Estados Unidos, donde se sugiere que las empresas OTT paguen a las operadoras por los recursos de red que necesitan para prestar sus servicios, aunque esta propuesta ha sido muy criticada por violar la neutralidad de red.

## Reflexiones

Desde un punto de vista más cercano a los consumidores, si bien es cierto que el uso de los servicios tradicionales como los SMS y las llamadas de voz ha descendido, no creo que estos servicios vayan a desaparecer por completo.

Irónicamente para acceder y activar los servicios de mensajería instantánea como Whatsapp o Viber, que canibalizan el mercado de los SMS, es necesario recibir un SMS con una notificación. Igualmente son numerosas las aplicaciones que requieren recibir un SMS como parte de los protocolos de seguridad. Por ejemplo, en la banca on-line al hacer ciertos movimientos bancarios o como medida de seguridad para comprobar que nadie ha accedido a nuestras cuentas de correo, redes sociales o incluso juegos on-line.

Por su parte, la VoIP aún está bastante lejos de tener la misma calidad que las llamadas de voz tradicionales. El servicio de VoIP que ofrecen algunas empresas como Skype puede ser realmente útil en llamadas al extranjero siempre y cuando se realicen con una buena conexión a Internet. Sin embargo, para los usuarios regulares de Smartphone no creo que la telefonía IP

a través de Skype o incluso Whatsapp sea la opción más ideal. El uso de este servicio acaba con nuestras tarifas de datos a una velocidad pasmosa y además ofrece una calidad mucho peor que la que se tiene con una llamada tradicional.

Donde las operadoras pueden realmente ofrecer resistencia es en el acceso a contenidos multimedia y streaming de vídeo. Una buena oferta de series, películas, eventos deportivos y musicales en directo o incluso servicios de streaming de audio y radio, puede frenar la caída en los ingresos de las operadoras de telecomunicaciones.

Aunque en un horizonte cercano aún no se ve clara una solución, a día de hoy lo único que es cierto y está claro es que esa solución pasará por analizar las preferencias de los consumidores y el grado de competencia que sigan ejerciendo estos servicios “Over-the-Top” sobre los servicios de las propias operadoras.

### **Referencias**

[1] <http://data.cnmc.es/>

[2] <http://cladirect.com/>