

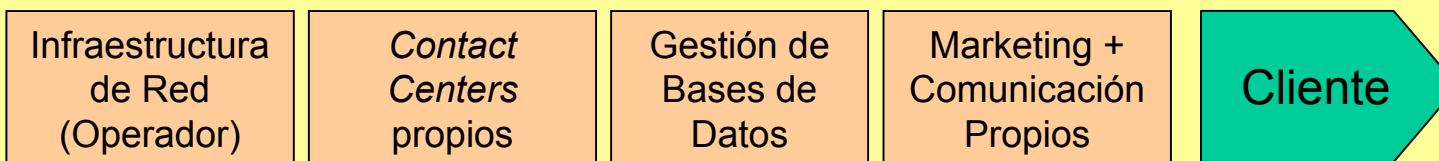
Forum 118AB

Madrid, 14 de Diciembre de 2004

- Introducción – El grupo Telegate
- Evaluación del momento actual – 21 meses después de la liberalización
- Aspectos críticos para el desarrollo futuro del mercado 118AB en España

1. Introducción – El grupo Telegate

- Nuestra Misión: ofrecer Servicios de Información Telefonica de alta calidad bajo numeración propia o ajena (*outsourcing*)
- Líder Europeo de servicios DA. Más de 130 millones de llamadas gestionadas anualmente.
- Cotiza en la bolsa de Frankfurt
- Presencia en Alemania, Austria, Italia y España
- Estrategia de integración total de la cadena de valor:



2. Evaluación del momento actual – 21 meses después de la liberalización: luces y sombras

- 80 números en rango, 69 números concedidos, 40 operativos.
- Llamadas estimadas en 2002 = 190-200 millones
- Llamadas en 2003 = 127 millones (*frente Informe Anual CMT*)
- Llamadas estimadas en 2004 = ¿>100 millones?
- Persistencia del 11818 como número prestado bajo la Obligación de Servicio Universal, con precio y prestaciones = antiguo 1003 (no orientado a costes)
- Inexistencia de Información global y actualizada del mercado*
- Confusión de los usuarios y descontento de asociaciones de consumidores*
- Mejora de la calidad del servicio
- Desarrollo de la calidad de la información
- Las bases de datos no incluyen apenas números móviles

3. Aspectos críticos para el desarrollo futuro del mercado 118AB en España

Desde las empresas

- Enfoque hacia el cliente (servicio, calidad, honestidad, transparencia de precios y condiciones)
- Mejora y enriquecimiento continuo de las Base de Datos.
- Puesta en valor del Servicio (Publicidad, Comunicación e Información)
- Mejora y desarrollo de contenidos y servicios tecnológicos avanzados

Desde las autoridades regulatorias:

- Avanzar en el proceso hacia la liberalización completa (Desregulación del servicio DA del Marco del SU).
- Evitar ofertas con precios artificiales no orientados a costes por subsidios cruzados.
- Seguridad Jurídica en el marco legal y coordinación entre las diferentes entidades y organismos competentes.
- Exigencia a los prestadores de servicios 118AB del cumplimiento de parámetros de calidad e información y
Revisión de numeraciones concedidas no operativas
- Consideración del sector 118AB como una industria tecnológica e intensiva en mano de obra, generadora de empleo fundamentalmente en España.
- Reconsiderar la situación actual del tratamiento en las bases de datos de los números móviles.

Desde las asociaciones de Consumidores

- Comprensión de 360° del servicio prestado, su situación regulatoria y el funcionamiento del negocio.
- Evaluación de la trascendencia real para el usuario.
- Acercamiento usuarios - proveedores

Muchas Gracias