



Las interrupciones del servicio golpean el futuro de Blackberry

Los cortes de servicio de Blackberry llegaron ayer a Estados Unidos y Canadá. El escenario sigue afectando al fabricante, RIM, que podría sufrir nuevas pérdidas de clientes en favor de Google y Apple. Esta última ha asegurado que el 93% de las empresas del Fortune 500 están probando

el iPhone. Mientras, operadoras como Telefónica y Orange dijeron que compensarán a sus clientes por el fallo de Blackberry. PÁGINA 4



Los fallos de BlackBerry abren nuevas vías de pérdida de clientes

Los problemas se extienden a EE UU y Canadá, sus principales mercados

Los problemas en los servicios de internet y mensajería de BlackBerry llegaron ayer a EE UU y Canadá, sus mercados principales. Una situación que ha golpeado la reputación de la oferta de RIM, tildada durante años de segura y fiable. La compañía teme ahora la huida de clientes corporativos, que han empezado a mirar otras soluciones rivales. Según Apple, el 93% de las empresas del Fortune 500 están probando su iPhone.

M. JIMENEZ / S. MILLAN Madrid

RIM sigue sin poner freno al problema que sufren sus servicios de mensajería y correo electrónico, pese a que el martes por la noche aseguraron haber detectado la causa: el fallo de un conmutador de red en uno de sus centros de servidores. Ayer, lejos de producirse una mejora, los cortes se extendieron a EE UU y Canadá, sus principales mercados y la única región que se había librado de este problema. También continuaron los problemas en Europa y otras zonas geográficas.

La desesperación de muchos usuarios era tal, que algunos hablaban en Twitter de "crackberry". Otros simplemente colgaron el cartel de "Blackberry derribada", y el emprendedor Alejandro Suá-

rez hacía un diagnóstico demoledor: "Blackberry está haciendo todo lo posible por desaparecer del pulso iPhone-Android". De poco sirvió que la compañía pidiera disculpas y dijera que está trabajando para resolver el problema de la congestión de datos y garantizar que ningún mensaje enviado se va a perder.

Al cierre de esta edición los cortes de servicio continuaban, y seguían afectando a la imagen, ya debilitada, de RIM. La compañía está sufriendo "una de las caídas más meteóricas de la historia de la tecnología", según Enrique Dans, profesor del Instituto de Empresa. Este resumió en cuatro las razones que le han llevado a esta situación: una gama de terminales anticuados, un sistema operativo fuera de mercado, aplicaciones insuficientes, un *tablet* (Playbook) que no ha funcionado en ventas "y una filosofía de control centralizado y total que conduce, como hemos podido experimentar en estas últimas horas, a un sistema mucho más vulnerable en caso de caída", aseguró en su blog.

Lo que parece claro es que los cortes de servicio no han podido llegar a peor momento. Por un lado, los inversores piden una reestructuración en la estrategia y la cúpula de RIM y, por otro, sus rivales amenazan con hechos la posición de la empresa canadiense en el mercado de *smartphones*, que un día líder.

El fabricante de la BlackBerry lucha desde hace meses por no perder más



Un usuario prueba diversos modelos de BlackBerry. EFE

Las operadoras van a compensar a los clientes

Telefónica informó ayer a través de su Twitter oficial que compensará a sus clientes de BlackBerry en la próxima factura. "Compensaremos la parte correspondiente a las horas perdidas de servicio sin necesidad de reclamar", advertía la escueta nota.

Movistar no es la única operadora que ha dado una respuesta. Fuentes oficiales de Orange confirmaron a **CincoDías** que su política va a ser también compensar a sus clientes por el fallo de su proveedor RIM. "Pero el cómo, el cuándo y la cantidad que recibirán nuestros usuarios no podremos concretarlo mientras la incidencia siga abierta", como es el caso, insistieron.

Vodafone, por su parte, no tiene aún una decisión tomada al respecto, pero fue-

tes de la compañía sí aclararon que la posición que adopten será "global y cumplirá con la ley española".

Telefónica indicó también en Twitter que siguen trabajando con RIM para solucionar cuanto antes el problema, pero las operadoras recordaron otra vez que el problema es del fabricante de la BlackBerry, y en ningún caso de ellas.

Igualmente insistieron en que, pese a que la secuencia será la de que ellos compensarán a sus clientes primero, después reclamarán a RIM el dinero que les haya costado tal indemnización, como adelantó ayer este periódico. Ni las operadoras ni RIM han querido desvelar cifras sobre cuántos clientes hay en España de BlackBerry.

cuota de mercado. Entre los jóvenes, a los que ha conquistado más recientemente con su BlackBerry Chat (que ahora se enfrenta a la rivalidad de WhatsApp y del nuevo iMessage de Apple). Y entre las corporaciones, principal cliente de RIM, por su sólido y fiable servicio de correo electrónico.

Amenaza de Apple

La firma es consciente de que algunas empresas han empezado a mirar otras alternativas. El consejero delegado de Apple, Tim Cook, aseguró la semana pasada en la presentación del iPhone 4S que el 93% de las empresas del Fortune 500 están probando sus *smartphones*. Según ComScore, en EE UU 4,3 millones de usuarios abandonaron BlackBerry en septiembre. Así que los analistas empiezan a valorar si los problemas de servicio serán la puntilla para RIM.

De momento, uno de los problemas que deberá resolver RIM es el de sus sistemas. RIM enruta el tráfico de datos a través de dos grandes centros, Waterloo en Norteamérica y Slough, en Inglaterra, que sostiene el servicio en Europa, dijo a Bloomberg Nick Dillon, analista de Ovum. El experto indicó que la concentración de tráfico en las redes ha sido siempre un riesgo para el servicio.