



Iratxe Esnaola
Informatika ingeniaria

Euskaltel: «Wifi is in the air»

Gutxik esan dezakete, ziur aski, ez dutela Euskaltelen azken balentriaren berri izan. «Bizitza kalean gertatzen delako. Wifi is in the air». Hori da leloa. Irratiko iragarki laburrak kaleen izenak aipatzen ditu, bata bestearen atzetik, gaztelaniaz hasieratik eta ia bukaerara arte. Eta balentria honen beste mezua honakoa izan da: «Euskaltelek 128.000 wifi puntu piztu ditu Euskadiko kaleetan, Euskalteleko mugikorrarekin DOAN konekta zaitezzen». Piztu? Wifi puntu berriak dira, ala? Edo aurrez ezarrita zeuden eta itzalita zeuden? Eta zeren zain zeuden pizteko? Horrela irakurrita, euren bezeroei (ni barne eta pozik, gainontzean) zerbitzu gehigarri bat eskaintzeko ahalegina egin dutela interpreta daiteke, fidelizazioaren mesedetan. Eta, noski, nabaria da bezero berriak erakartzeko kanpaina bat ere badela. Baina distira guztiak ez dira urre.

Kanpainaren berri izan orduko, nire etxeko wifi sarea Euskalteleko gainontzeko bezeroekin partekatzen hasteko erabakia hartu zutela pentsatu nuen. Sartu nintzen Euskaltelwifi.com webgunean. “Non konektatu” atalean, mapa bat agertzen da. Zooma erabili nuen nire etxeraino iristeko. Eta han ikusi nuen, nire etxe inguruan, 128.000

puntu horietako bat (eta inguruan beste batzuk). Eta nabaria zen herrietako etxebizitzetan “piztu” zituztela puntu horiek (urruneko kontrolaren bitartez modemak konfiguratuz). Eta, bezero gisa, ez gintuzten jakinaren gainean jarri, egia da. Eta, ziur aski, gisako detaileekin doako wifi sareak eskaintzearekin ezin konpentsa daitekeen mina eragiten da fidelizazioan. Baina bezero ikuspuntutik sentitu nuen uneko mini-haserre horretaz harago, nire baitarako lehendabiziko galdera hauxe izan zen: prest al nago nire wifi sarea partekatzeko?

Galdera delikatua da. Suposatzen dut, nire kasuan, software librearen munduan eta horren defentsan aritzeak ere ematen diola izaera delikatu hori. Jakintza partekatzea defendatu dut beti, eta aplikazioak. Eta, oro har, ñabardura askorekin, partekatzearen filosofia, mundu digitalean. Aukera bat emango niola erabaki nuen. Baina lehendabiziko egunean bertan igarri nuen etxeko wifi sarearen konexioa moztu eta berriz ere martxan jartzen zela. Ez dakit inor konektatuta zegoelako gertatu zen. Edota “pizte” horren ondorio zen. Beste aukera bat eman nion, baina hurrengo bi egunetan ere berdin.

Ordurako, sarean irakurria nuen Euskaltel.com webguneko bezeroen

txokotik “itzali” zitekeela norberarena. Egin nuen. Ez zen bi klikeko gauza izan, baina topatu nuen eta “itzali”. Arazoak jarraitu zuen. Arreta zerbitzura deitu eta urruneko kontrolaren bitartez konfigurazioan zerbait egin zutenean, konpondu zen.

Hortaz, puntu bat gutxiago dago jada Euskadiko kaleetan. 128.416 zirela jartzen zuten lehen egunean, Euskaltelwifi.com webgunean. Orain ere zenbaki berbera jartzen du. Baina mapan ez da agertzen nire. Ez legoke gaizki bezeroek hartutako erabaki bakarraren berri emango balute: “itzaltzea”, eurei galdetu gabe “piztu” dena. Ez baitugu beste erabakirik hartzeko aukerarik izan.

Egunotan segurtasun kontuak aipatu dira sarean. Baita kontratuaren klausulak pasa den abenduan aldatu zituztela ere. Niretzat, halere, hartutako benetako erabakia eta hori kudeatu eta jendaurrean saltzeko erabili duten mezuaren arteko aldea da deigarriena. Estatistikak irakurtzeko modu asko daudela badakigu, baina maila pertsonalean jendea zaindu egin behar da eta zer esanik ez jendea bezeroa denean.

Zalaparta honetan, Euskaltel bera esnatu edo “piztuko” zela espero dut, ez besterik. Bestela, hurrengoan, bezero gisa galduko naute. •



Euskaltelek 128.000 wifi puntu piztu omen ditu Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako kaleetan.

THINKSTOCK