

# Una avería en los hábitos

Cuatro días sin mensajería en las BlackBerry han alterado la vida de profesionales y de jóvenes ● Negocios paralizados, un inesperado mono y, para algunos, el placer de la desconexión

LAIA REVENTÓS / R. JIMÉNEZ CANO

“No sabes lo importante que es la BlackBerry para muchas personas. No es una chorrada. Trabajo de guía turístico por Europa y sin este teléfono no se puede hacer nada. ¿Se podía trabajar antes? Claro... con cabinas y llamadas a cobro revertido. Pero es que toda la estructura de la empresa se basa en que tengamos una. Los coordinadores casi mueren de estrés”. Así replicaba un lector de este diario a otro que aseguraba vivir fantásticamente sin móvil.

La avería de las BlackBerry ha sido un trastorno inesperado para millones de personas. Una avería en sus hábitos. Lo reconocía un ejecutivo: “He tenido que volver a hablar”. Desde que los móviles incorporan los mensajes, sobre todo aquellos que circulan como en un chat, hablar se ha convertido en algo prescindible, incluso incómodo, porque el chat permite ocultarse mejor.

“No te das cuenta de lo importante que es respirar, hasta que no se puede hacer”, dijo un banquero de Nueva York a la agencia Reuters. El fallo dejó a estos terminales sin correo y, sobre todo, sin su servicio de mensajería instantánea. El teléfono solo servía para lo que sirve desde siempre: hacer llamadas y, eso sí, enviar SMS. Un congresista estadounidense explicaba ayer al *The Washington Post* que, en cierta manera, la avería le trajo un descanso. Volvía a mirar de frente a las personas y no estaba cada medio minuto cabizbajo consultando los mensajes.

El problema para muchos clientes no era ya el no poder enviar mensajes. Era no recibir ninguno. Quedarse solo, sin esta compañía digital que va llenando las horas del día.

Únicamente en España, el fabricante canadiense del aparato, Research in Motion (RIM), calcula que el fallo bloqueó dos millones de líneas. Y quien usaba cada día su BlackBerry la encontraba menos útil. Este teléfono inteligente tiene dos clientes muy determinadas. Los empleados de las empresas y los adolescentes que, precisamente, se apuntaron por el gancho que tenía su herramienta de comunicación instantánea. Los chavales con BlackBerry son un

club especial, con sus propios recursos para el contacto. Berta, de 15 años, no lo vivió dramáticamente. Cuando llegaba a casa usaba el chat de Facebook. A Ana, de 14 años, si le molesta tener que hacer una llamada telefónica, aunque sea importante, es porque supone gastar dinero. “En cualquier caso, salvo para estas cosas fue un placer desconectar. Lo intento a veces, pero el resto de la gente sigue enviando mensajes compulsivamente. Estos tres días el apagón fue total. Descansé”. No es el caso de Aina Sánchez, de 14 años, que no ha parado de

morderse las uñas. Su padre recuerda que estuvo pidiendo la BlackBerry hasta que de tan pesada se la concedieron. Ayer, el pobre progenitor se despertó a las dos de la madrugada por el número de mensajes acumulados en su terminal y que la hija le había enviado esos días para probar si su teléfono volvía a estar vivo.

En algunas publicaciones se habla incluso de la *nomofobia* o el miedo irracional a salir a la calle sin el móvil. Antoni Bulbena, catedrático de Psiquiatría de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) y director del

Instituto de Neuropsiquiatría y Adicciones del hospital del Mar (Barcelona), no entra a valorar neologismos, pero admite la existencia de una adicción al teléfono. “Sirve para orientarnos social y personalmente a través de las comunicaciones que establece. Eso explica esos viajeros de avión que lo primero que hacen tras aterrizar es conectar el móvil. Necesitan orientarse de nuevo, ver quién les ha llamado, etcétera”. El móvil, subraya, nos puede crear la fantasía de que podemos conectarnos con quien sea a cualquier hora y ello puede convertirse en una adicción, en una filia. Esos días de avería no van a curar a nadie de su filia, pero, admite Bulbena, “puede que más de un ciudadano haya reflexionado sobre sus hábitos con el teléfono”.

Joan Mayans, antropólogo experto en las tecnologías de la comunicación y usuario intensivo del aparato, no cree que, la avería, si no se prolonga excesivamente, provoque la emigración de la clientela juvenil. “De momento lo han resuelto con bromas en Twitter. Si el problema se resuelve con celeridad, ni el público corporativo ni el juvenil le pasarán factura porque las elecciones de terminal corporativo son costosas y no se tomará ninguna decisión de cambio, masiva, debido al fallo”. Tampoco el público juvenil, prosigue, lo abandonará. Si se soluciona pronto se habrán reído un rato y poca cosa más. Precisamente de Twitter ha salido un nuevo término: el *CrackBerry*.

La agilidad de su mensajería engancha. “Todos sabemos que la tecnología falla. Que no hay proveedor infalible. Lo que debe cuidar el fabricante, RIM, es la campaña de explicación y restitución para no perder la reputación que tiene. Yo no me planteo cambiar de terminal”.

Para Rafael Acherandio, de la consultora IDC, los efectos de la avería en las empresas españolas han sido menos sensibles que en otras regiones porque el miércoles fue festivo.

El problema, en su opinión, es que estos episodios minan la confianza del cliente en la compañía y, ya antes de la avería, BlackBerry estaba viendo cómo la competencia entraba con fuerza en su terreno. “De ahí



## RIM restaura el servicio

Ayer por la tarde, Research in Motion (RIM) dio oficialmente por superada la avería. En una rueda de prensa, el codirector general de la compañía canadiense, Mike Lazaridis, anunció que se habían restaurado todos los servicios que empezaron a fallar el lunes.

Lazaridis negó que el problema fuese consecuencia directa de los despidos de personal que la compañía ha realizado en los últimos meses. El día anterior, la empresa también había descartado oficialmente que la causa del fallo radicara en un asalto de cibercriminales. El problema lo originó un conmutador que no desvió el tráfico de datos de un servidor paralizado a otro adicional, lo que provocó un monumental atasco.

Ayer por la mañana, todas las señales apuntaban a una

cercana solución de la avería. En Europa, África y Oriente Próximo ya se podía emplear el correo y la mensajería, pero RIM había bloqueado la navegación por Internet hasta asegurarse de que podía ofrecerla sin interrupciones. En Estados Unidos, ya ayer por la mañana funcionaban todos los servicios.

La compañía canadiense ha reiterado a través de mensajes las disculpas a sus clientes, pero no ha entrado en el tema de las compensaciones económicas a los afectados.

Algunas operadoras, como Movistar y Orange ya han anunciado que descontarán de la factura los días que no ha habido conexión. En cualquier caso la cifra, según las organizaciones de consumidores, no subirá de los 1,90 euros por día como máximo.



El bloqueo de BlackBerry paralizó la mensajería en cuatro continentes.

/ CHRISTOPHE ARCHAMBAULT (AFP)

que se moviera a buscar el consumo particular”.

Con tanta oferta en el mercado, dice, no se toleran los fallos. Credit Suisse, por ejemplo, a principios de este año comenzó a permitir a sus empleados que usaran sus *smartphones* de Apple y Android en la red de la empresa. Barclays Capital permite a algunos empleados usar iPhones y iPads. Standard Chartered ha pasado de BlackBerry a iPhone para muchos usuarios hace varios meses, según Reuters. La avería de esta semana no favorecerá a RIM.

El repertorio de situaciones que ha creado la interrupción del servicio y la reacción de los afectados da para un catálogo infinito. Magdalena Quiles hace dos años que va con BlackBerry. Ayer le empezaron a llegar los mensajes retrasados, incluidos los de WhatsApp. “Para mí, lo peor es que no había manera de saber que los destinatarios no los habían recibido. Estaría bien que lo avisaran. Por suerte, lo uso más por ocio que por trabajo”. Y va a seguir con el aparato hasta diciembre, cuando termina su contrato de permanencia. “Entonces me cam-



biaré a iPhone 4S, porque por las fotos y pantalla es mucho mejor. Si fuera por correos y mensajería, seguiría con BlackBerry". Lucía Muiños, en la treintena, lo usa a nivel particular. "Como la línea telefónica no ha fallado, no me ha afectado. Realmente no se acaba el mundo por estar unos días desconectado. Y menos teniendo línea telefónica, porque parece que sin Internet no somos nada. No cambiaría de teléfono, pero parece increíble que ocu-

rran estas cosas en el siglo XXI". Para Santi Camón, comercial de profesión, en cambio, lo sucedido "ha sido un desastre". "Envías correos a clientes, te figura como enviado, pero en realidad no ha salido. El primer día los clientes no entendían nada... Hasta que no supe en las noticias que el problema era general, creía que era yo".

"Ha sido un problema porque al viajar tanto, con la BlackBerry avanzo mucho trabajo. Son cosas urgentes, que las tie-

nes que resolver en el momento. Cuando funciona es genial, pero la avería ha entorpecido muchas tareas diarias. El primer día tuve que conectarme desde casa fuera de mi horario laboral. El segundo, desviaba los temas a mi teléfono particular y me llevé el portátil. Desde ayer, llegan mensajes, de forma intermitente y muchos duplicados. Como aparato me va bien, estoy acostumbrado. Si se repite la situación podría llegar a cambiar, pero si solo es una ave-

ría puntual seguiré con BlackBerry". Como Francisco Carro molino y Cristina de la Chica, consultores de KPMG. Ambos coinciden en que la elección no es cosa suya, sino de la compañía. "Si fuese decisión personal, nos lo pensaríamos".

Aranca Cerrillo, gerente de una empresa de seguridad, es del colectivo que seguirá fiel a la marca. Precisamente la seguridad es el aspecto que más valora de este sistema cuyos mensajes circulan cifrados y que ha

irritado a policías de medio mundo: "Ha sido molesto e incómodo, pero cuando funciona es infalible. Además, ya he aprendido este sistema, no pienso cambiar".

Con información de **Ramón Muñoz y Tomàs Delclós**.

**+ EL PAÍS.com**

► **Participe**

¿Angustiado por el bloqueo de su BlackBerry?

### El 'CrackBerry' y las cifras de RIM

► La avería se inició el lunes hacia las 11,30 y afectó a los servicios de correo y mensajería de los terminales de Europa, Oriente Medio y África. Al cabo de 12 horas, RIM restauraba parcialmente algunos servicios y el martes por la mañana anunciaba el final del episodio.

► El martes, hacia las 13,00 horas se evidenció que la avería no estaba subsanada y empeoraba. Se extendía a países de Suramérica. Por la noche, RIM dio la primera explicación técnica de la causa.

► El miércoles, el fallo se propagaba a Estados Unidos, México y Canadá. El jueves por la mañana RIM empezó a dar noticias esperanzadoras sobre un final cercano y a primera hora de la tarde daba por cerrado el episodio y restaurada la normalidad.

► La avería ha afectado a unas dos millones de líneas en España. RIM cuenta con 70 millones de clientes en el mundo, con una cuota de mercado prevista este año del 13,4%. Una cuota que Gartner sitúa en el 11,1 % en 2015. Su valor en Bolsa ha caído desde inicios de este año un 58%.