



Eduardo Delgado, de Roams, en el despacho en el que trabaja y 'vigila' las facturas de sus clientes. / R. GRÁFICO: BRÁGIMO

> PALENCIA

La empresa que 'vigila' la telefonía

Los siete jóvenes que integran Roams dedican su talento a facilitar la vida al usuario de este servicio: analizar facturas, ajustar consumos, realizar bajas y altas o reclamaciones. Por **A. Álvarez**

Cobros indebidos, servicios no contratados, problemas con las facturas, falta de atención, reclamaciones que no prosperan... ¿quién no ha tenido alguno de estos problemas con las operadoras de telefonía?

En este panorama de abusos por parte de las operadoras y desánimo generalizado entre los usuarios, que muchas veces no se sienten con fuerzas para reclamar, se ha creado Roams, una empresa formada por siete jóvenes talentos decididos a poner luz en el mercado de la telefonía.

«La telefonía debería funcionar mejor», afirma Eduardo Delgado, alma y director de este proyecto, que nació de la experiencia personal y profesional como trabajador del servicio de atención al cliente de una operadora, y que ha estado gestándose durante nueve meses. «Después de muchos años viendo que la telefonía provoca diariamente problemas a los clientes y no presta soluciones, sino que sólo busca lucrarse al máximo, decidí buscar una solución»,

explica. Y así empezó todo, viendo si las estas grandes compañías tenían algún talón de Aquiles.

Y lo tienen. Por eso nació, el pasado mes de julio, Roams, una gestoría comercial y jurídica de telecomunicaciones cuyo objetivo es «ayudar a resolver o minimizar los problemas que este sector causa», explica Delgado. Su objetivo: «Que la telefonía

sea transparente y dé un servicio acorde al precio que se paga». Para ello, en Roams analizan las facturas, adecúan el consumo y, si el usuario tiene algún problema con su operadora, gestionan la reclamación, explica Eduardo. «Todo por una cuota que todo el mundo puede asumir porque queremos profesionalizar la telefonía desde la transparencia», insiste.



Varios teléfonos sobre unas cuantas facturas a analizar.

El servicio está al alcance de un clic en su web. Y al servicio del cliente todo un catálogo de talentos, abogados, informáticos, ingenieros de telecomunicaciones... De hecho, el germen de este proyecto está en el programa 'Yuzz', donde Eduardo sentó las bases de su idea y se dio cuenta de que para dar solución a un mercado con 46 millones de usuarios y 63 millones de líneas necesitaba ayuda técnica. En 'Yuzz' se topó con Alberto Martín, que entró en su proyecto decidido a crear una base de datos que analizase el gasto de cada usuario. Y él ha sido el creador del programa que analiza las facturas, un software bautizado como 'Aqua'. Pero, como las necesidades técnicas eran muy elevadas, buscaron ayuda en otros ámbitos y dieron con Juan de Lorenzo, que lleva la parte comercial, Jesús Amor, desarrollador web, Francisco Gil, economista, Oscar Bilbao, abogado experto en consumo, y Víctor Medi-

na, encargado de la comunicación. El último en subirse al carro ha sido David Salazar, encargado de crear la base de datos para las liberaciones de teléfonos móviles.

Porque esta empresa, «única» en Europa, según su creador, aspira a «ayudar a todo el mercado nacional», y para eso se necesita inteligencia e infraestructura. Por eso, aunque han echado a andar hace cinco meses, siguen trabajando para mejorar su sistema, de forma que pueda soportar toda la estructura del mercado. «El sistema está desarrollado, somos capaces de descargar la factura, analizar el gasto, ajustar su tarifa, cambiar de operador y, si descubrimos que ha habido un problema, se inicia la reclamación», explica Eduardo. Pero «si queremos atender 63 millones de líneas, necesitamos un sistema que lo automatice, porque hay 350 tarifas en el mercado».

Para financiar este crecimiento han decidido ampliar su capital poniendo a vender un porcentaje de la empresa y se han apuntado al *crowdfunding*, a través de la venta anticipada del producto. El objetivo es finan-

El culpable del análisis pormenorizado de las facturas es un 'software' bautizado como 'Aqua'

Según sus creadores, esta empresa que presta servicios basándose en la justicia es única en Europa

ciarse y lograr un desarrollo más veloz de forma que su servidor esté funcionando en pocos meses. «El diseño está al cien por cien y el proceso funciona manualmente pero queremos que funcione de forma automática y que el servicio pueda analizar cien millones de facturas en segundos».

Mientras tanto, se han dedicado a resolver reclamaciones: «Todos los clientes que hemos tenido han recuperado su dinero»; se han hecho pruebas comparando tarifas y se ha comprobado que el ahorro anual puede estar entre los 100 y los 600 euros y se están buscando fórmulas para hacer la gestión de la forma más rápida posible. Pero, además, siguen implementando servicios como la venta de teléfonos móviles libres, la reparación de terminales averiados, la compra de terminales de segunda mano, la tramitación de bajas y la liberación de dispositivos. El objetivo es que en octubre de 2014 todos los servicios estén operativos al cien por cien. Entonces el servicio será global y la pelea tan dura como la de David contra Goliath.