

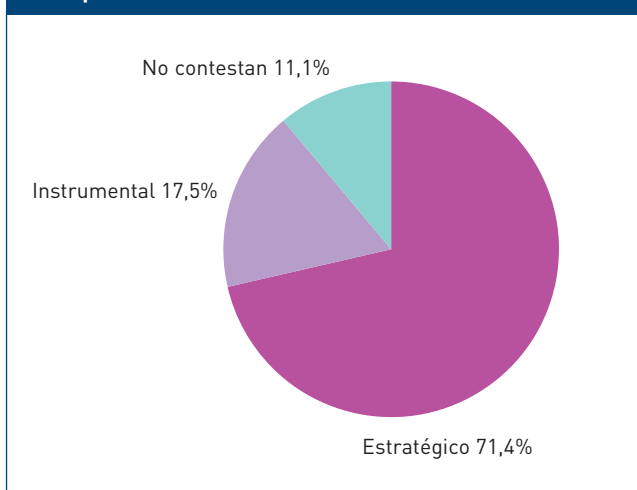
→ Barómetro AUTELSI 2009

Hace más de una década que comenzó de manera efectiva en España el proceso de liberalización de los servicios e infraestructuras de telecomunicaciones, lo que ha permitido el establecimiento de nuevos operadores en el sector bajo el marco de una regulación que pretende fomentar la competencia. El proceso se ha caracterizado no sólo por la convergencia tecnológica, sino también por la de los mercados y los operadores, permitiendo a los usuarios —cada vez más— acceder de forma transparente a los servicios de voz, datos y multimedia desde una misma plataforma.

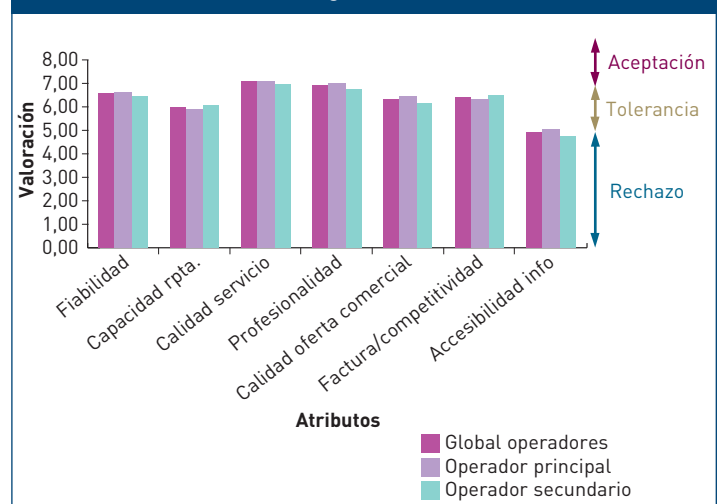
En este contexto, la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI), mayoritaria en el sector de la gran empresa y en las administraciones públicas, ha realizado su último barómetro de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones entre sus asociados, el correspondiente al año 2009 y que hizo público el pasado 23 de octubre en el marco del *espacioautelsi*.

El perfil mayoritario de las organizaciones encuestadas se corresponde con una entidad de gran tamaño, con presencia geográfica tanto nacional como internacional, que gasta al año más de 1 millón de euros en las telecomunicaciones que soportan su actividad

Papel de las telecomunicaciones dentro de la entidad



Valores medios globales de los atributos



“Cabe destacar la amplitud y la calidad de la oferta de servicios de telecomunicaciones que perciben nuestros asociados y la alta valoración que hacen de la competencia profesional de todos los operadores del mercado español”

y que considera a éstas como herramienta básica para desarrollar su estrategia competitiva. En ellas conviven servicios de plena madurez (voz fija y móvil, Internet y 2,5G/3G) en los que la competencia está desarrollada, con otros (MPLS/VPLS, Red inteligente y Servicios gestionados) en los que la contratación se produce en más de un 79% de los casos con Telefónica como primer operador; casi un 21% de los encuestados afirmó no disponer de operador secundario para funciones de respaldo, principalmente. Cabe destacar la amplitud y calidad de la oferta de servicios de telecomunicaciones que perciben nuestros asociados y la alta valoración que hacen de la competencia profesional de todos los operadores del mercado español. Sólo las Pymes, perfil minoritario entre los encuestados pero base del tejido empresarial español, reclaman una mayor atención a sus necesidades y demandas.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS			
4.7. ¿Proporciona su operador los Acuerdos de Nivel de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de prestación del Servicio?			
Datos / Intranet	Servicio	Atribut	Satisf.
	X.25		3,00
	Frame Relay		4,55
	Pto. a Pto.	Fiablid.	5,00
	MPLS/VPLS		6,39
	RDSI		3,17
	xDSL		3,00
	DWDM(F.O.)		5,55
	VSAT		3,33
	2.5G/3G	Acces.	2,43
	Enlac.Intern.	Inform.	3,85
	Otros Dat/Intr.		3,10
Media Datos / Intranet			3,93
Voz	Servicio	Atribut	Satisf.
	RDSI / Trunks		3,75
	Red Inteligente	Fiablid.	2,94
	Voz fija		3,20
Media Voz	Voz móvil	Acces.	2,86
		Inform.	3,18
Internet	Servicio	Atribut	Satisf.
	Acceso Internet	Fiablid.	4,89
		Inform.	
Servic. Gestion.	Servicio	Atribut	Satisf.
	Hosting/Housing	Fiablid.	5,55
	Voz IP/ToIP	Acces.	3,85
	Otr. Serv. Gest.	Acces.	4,62
Media Servic. Gestión.			4,71

añadido de cada operador y de los servicios que éste ofrece al mercado, lo que ayuda a comprender la insuficiente motivación para el cambio de operador que se deduce de los resultados obtenidos y que debe ser objeto de reflexión por parte de los responsables comerciales de las empresas del sector. Por último, del análisis realizado se deriva la percepción de que la evolución hacia las redes de nueva generación (NGN) no progresa tan rápidamente como cabría esperar por lo que aprovecho esta tribuna para solicitar a nuestros legisladores y gobernantes la definición de una política económica

De los resultados obtenidos sorprende que el establecimiento y seguimiento formal de acuerdos de nivel de servicio, tanto para la provisión como para la prestación de los mismos, no sea una práctica habitual para los encuestados y sus proveedores de telecomunicaciones, así como la insatisfacción de los primeros respecto del contenido y la claridad de la información que los operadores les facilitan durante el desarrollo de los contratos. Los encuestados manifiestan dificultad para diferenciar el valor

y regulatoria que favorezca la implantación de nuevas redes que soporten el desarrollo de la sociedad de la información y que sean capaces de cubrir la demanda de servicios que durante los próximos años se va a producir, tanto a nivel empresarial como residencial. Está en juego la competitividad de nuestro país.

Juan Andrés Pro Dios [Presidente de la Comisión de Telecomunicaciones de la Asociación Española de Usuarios de las Telecomunicaciones y los Servicios de la Sociedad de la Información]

