

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

El Perfil más acusado del Usuario que ha respondido a la encuesta se corresponde con el de una Entidad del sector Servicios y/o Administración Pública de gran tamaño, con presencia geográfica internacional o nacional y elevado gasto en servicios de telecomunicaciones, considerando éstos últimos como una herramienta estratégica y competitiva para sus objetivos de empresa. El perfil profesional del encuestado es el de Director o Gerente de Informática.

La pequeña y mediana empresa o entidad es un perfil minoritario dentro de la Encuesta que se desmarca, en cierta medida, de las valoraciones generales en cuanto a la calidad de los Operadores y de sus Servicios, por no sentirse suficientemente satisfecho en la atención a sus necesidades y demandas.

El Operador Principal contratado es principalmente Telefónica (79,4%). En segundo término se encuentran otros operadores como Orange, Vodafone, Ono y Colt. En cuanto al Operador Secundario contratado, la elección está muy fragmentada, con un porcentaje significativo (20,6%) que no tiene contratado un segundo operador. Entre los Operadores contratados en segunda opción se encuentran Ono y Vodafone, y a mayor distancia British Telecom, Colt y Telefónica, y, finalmente Orange. El resto tienen porcentajes de participación inferiores al 3% cada uno de ellos.

PRINCIPALES SERVICIOS CONTRATADOS

En cuanto a los Principales Servicios Contratados, conviven servicios de plena madurez (voz fija, Internet, 2.5G/3G, voz móvil) con otros de desarrollo intermedio (MPLS/VPLS, Red Inteligente) y de desarrollo incipiente (Servicios Gestionados). La contratación de estos servicios se produce preferentemente con un sólo Operador. Para los servicios de mayor madurez (en los que la competencia entre operadores está más desarrollada) podría interpretarse que se contrata el respaldo con un segundo Operador.

Cabe también destacar que algunos servicios tecnológicamente ya superados (X.25, RDSI y Frame Relay) siguen teniendo un alto porcentaje de contratación, lo que indica que la renovación tecnológica se produce en convivencia de generaciones (caso de xDSL), o bien dicha renovación no progresa tan rápidamente como cabría esperar (caso de MPLS/VPLS).

VALORACIÓN DE OPERADORES

En lo que a Valoración de Operadores se refiere, el Operador Principal mantiene una posición relativa muy similar a la del Operador Secundario. Entre ambos configuran una oferta de servicios cuyos usuarios/clientes valoran como amplia y de notable calidad, al igual que los profesionales que la sustentan, cuya competencia comercial y técnica es altamente valorada.

En este escenario, las acciones comerciales y de Preventa del Operador Secundario para hacerse con una mayor cuota de mercado son reconocidas en la valoración concedida por el Usuario.

No obstante, es la prestación de Servicios lo que el Usuario considera de la máxima importancia y, si bien los valores alcanzados para ambos Operadores son buenos, es aquí donde el Operador Principal tiene una ligera ventaja en la valoración del nivel de rendimiento y prestaciones de los servicios. Si a ello añadimos que la información facilitada al usuario/cliente (en disponibilidad, rendimiento, etc. de los servicios) no es suficientemente satisfactoria, dicho usuario/cliente puede tener dificultades para diferenciar el valor añadido de cada Operador, muy especialmente en lo que concierne a la calidad de la *gestión* de los servicios.

En consecuencia, los usuarios/clientes no encuentran una suficiente motivación para el cambio de Operador, lo que eventualmente podría suponer un freno al desarrollo del mercado.

VALORACIÓN DE SERVICIOS

La Valoración de Servicios analiza los aspectos de Provisión y Prestación. En cuanto a Provisión de los servicios, ésta alcanza sus valores más satisfactorios para una serie de servicios plenamente implantados y aceptados (p.e., comunicaciones móviles y conexiones de banda ancha 2.5G/3G). La cualificación técnica del personal que los provee es satisfactoria en casi todos los casos.

La calidad de Prestación de los servicios en sus diversos aspectos (fiabilidad, disponibilidad, etc.) es altamente satisfactoria, destacando especialmente las cualidades de servicios por fibra óptica y enlaces troncales.

Sin embargo, tanto provisiones como prestaciones adolecen, en general, de acuerdos contractuales (Acuerdos de Niveles de Servicio) o algún tipo de mecanismo para controlar su estado y su nivel de rendimiento. El fomento de este tipo de medidas puede dar visibilidad a la calidad de los servicios y a su gestión, estimulando así la motivación de clientes/usuarios para un eventual cambio de Operador, lo que sin duda favorecería una mayor competencia entre éstos y, por tanto, un mayor desarrollo del mercado.