

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

El Perfil más relevante del Usuario que ha respondido a la encuesta no ha cambiado significativamente en relación con el año 2009, y se corresponde nuevamente 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 principal perfil profesional de los encuestados es el de Gerente de Servicios TIC, seguido del de CIO Director de Informática, lo cual se corresponde con el tamaño de las entidades usuarias.

La pequeña/mediana empresa o entidad ha perdido peso relativo en el perfil del encuestado, y con ella todos los parámetros que la caracterizan (tramos inferiores por número de empleados, volumen de ventas y gasto informático y presencia geográfica local). Por lo tanto, es un perfil si cabe más minoritario dentro de la Encuesta que lo que fue en 2009. Al igual que ocurría en 2009, este perfil se desmarca en algunos aspectos de las valoraciones generales del Operador Principal, fundamentalmente en cuanto a la fiabilidad de los servicios, competencia técnica del Operador y calidad del servicio, atributos todos en los cuáles la pequeña/mediana entidad no está suficientemente satisfecha. En relación con esta valoración, es significativo que los Acuerdos de Nivel de Servicio no sean mayoritariamente habituales dentro de este perfil.

El Operador Principal contratado sigue siendo en primer lugar Movistar (76,9%). En segundo término sólo destaca Vodafone (5,8 %) frente al resto de Operadores, pero a mucha distancia de Movistar. También se advierte la elección de operadores regionales (Euskaltel, R) como Operador Principal en algunas entidades que se identifican fuertemente con su comunidad autónoma. En cuanto al Operador Secundario contratado, la elección sigue estando muy fragmentada, con un porcentaje significativo y parecido al de 2009 (19,2 %) que no tiene contratado un segundo operador. El Operador que destaca en esta categoría es Vodafone (21,2 %), que prácticamente ha doblado su cuota de participación en relación con 2009, seguido de Movistar (15,4%) y BT (13,5%), habiendo experimentado estos dos últimos una subida significativa. En el extremo opuesto, Ono (7,7%) ha sufrido un descenso notable desde la posición de liderazgo que mantenía en 2009.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PRINCIPALES SERVICIOS CONTRATADOS

En el mercado de servicios de telecomunicaciones, los servicios de voz siguen siendo los más demandados y su contratación es la que más se reparte entre dos operadores.

Las redes de datos corporativos sobre protocolo IP, optimizadas por servicios como MPLS y VPN, y soportadas preferentemente por xDSL se imponen progresivamente sobre los servicios y tecnologías "legacy" y, por su mayor complejidad, se contratan preferentemente con un único Operador. Junto con ellas, se observa un auge creciente de las redes corporativas sobre plataforma móvil.

El tráfico por Internet tiene la misma importancia que el tráfico de datos corporativos y se observa, además, el mismo auge de la demanda de movilidad que el ya mencionado para el tráfico corporativo.

Finalmente, los servicios gestionados se mantienen con el mismo nivel de baja implantación que el año 2009.



VALORACIÓN DE OPERADORES

La valoración de Operadores analiza los aspectos de Oferta Comercial, Preventa y Facturación. El Operador Principal mantiene una posición ligeramente aventajada sobre el Secundario, principalmente en la valoración de la Oferta Comercial. Ésta sigue siendo el bloque mejor valorado por el usuario, tanto por el catálogo de servicios como por los interlocutores comerciales. Sin embargo, conforme Proveedor y Cliente avanzan hacia el proceso de Preventa, surgen aspectos que empeoran la valoración, concretamente los que conciernen a la adaptación de la Oferta a las necesidades del usuario cliente, siendo el Operador Secundario algo menos valorado que el Principal.

La Facturación y Competitividad de precios es importante para el usuario en lo que concierne a la relación precio/calidad de los servicios prestados, más que en los aspectos formales. Ambos Operadores siguen muy igualados en este apartado.

En cuanto a los motivos e intenciones de cambio de Operador, la situación es bastante estable para el Operador Principal, mientras que para el Secundario domina la incertidumbre, tal y como confirman los resultados sobre el ranking de operadores y las variaciones habidas con respecto a 2009.

VALORACIÓN DE SERVICIOS

La valoración de servicios analiza los aspectos de Provisión y Prestación de los servicios, siendo ésta última la que más importancia tiene para el usuario. En ambos aspectos, el Operador Principal es mejor valorado que el Secundario.

En cuanto a la provisión, los servicios de Red de Datos Corporativos/Intranet son los que presentan mayor complejidad en su provisión, en particular en el tiempo de provisión, y esto se refleja en su menor nivel de satisfacción en comparación con el resto de servicios, al mismo tiempo que se reconoce la mayor cualificación que ello exige al personal encargado de proveerlos. Esta misma complejidad hace que se establezcan con más frecuencia los Acuerdos de Nivel de Servicio para controlar el estado de provisión, cuyo nivel de cumplimiento está, sin embargo, por debajo de los servicios de Voz y de Internet.

En cuanto a la prestación, el usuario tiene muy altas expectativas de fiabilidad, disponibilidad y ancho de banda de los servicios. Los servicios de Voz son los que mejor se valoran en éstos últimos y otros aspectos básicos de la prestación, mientras que los servicios de Datos Corporativos aventajan o se igualan a los de Voz en los aspectos más relacionados con el valor añadido al servicio, los cuáles también son de notable importancia para el usuario. Esto confirma la complejidad, ya señalada en el apartado de Provisión, asociada a la prestación de los servicios de Datos Corporativos frente a los de Voz e Internet. Sin embargo, los puntos débiles de la prestación siguen siendo los Acuerdos de Nivel de Servicio y la información para la gestión

DINAMIZADORES DE MERCADO

Las tecnologías y servicios sometidos a la consideración del usuario como posibles dinamizadores del mercado se valoran con alta puntuación y casi siempre por encima de las posibilidades de las actuaciones regulatorias y autoregulatorias.

Las tecnologías y servicios que más potencial encierran en opinión del usuario son todas las relacionadas con la movilidad, la banda ancha y la convergencia de servicios fijos y móviles.

En cuanto a las actuaciones regulatorias y autorregulatorias, la mayor valoración se concede a la portabilidad de líneas, cuyo potencial dinamizador es equiparable al de las mejores expectativas tecnológicas. En el extremo inferior se sitúa el fomento de los OMV y sus posibilidades como proveedores de servicios de telecomunicaciones, teniendo ambas una discreta acogida, tal vez motivada por la actual saturación de Operadores del Mercado.