

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

Por **sectores de actividad económica**, la participación mayoritaria en esta encuesta corresponde –como habitualmente– a las grandes entidades privadas del sector Servicios, mientras que la representación de las AA.PP. se mantiene en parecidos niveles de años anteriores (22%). El cambio más notorio ha sido la mayor participación del sector de Servicios de Consultoría y Asesoría (28%). Comercio y Distribución desciende ligeramente hasta el 11% y los restantes sectores quedan por debajo del 10% de participación.

En cuanto al reparto por **tamaño de la entidad**, tanto por **Volumen de ventas/presupuesto** como por **Número de empleados** de la organización, se mantienen las proporciones del año anterior aunque con ligeras variaciones, especialmente en los tramos inferiores. Predominan las entidades de mayor tamaño: más de 40 millones € de venta/presupuesto (56%) y de más de 250 empleados (64%).

En cuanto al reparto por **Presencia geográfica de la entidad**, por primera vez la presencia Internacional (38%) comparte su predominancia con la Nacional (36%), al haber experimentado esta última un importante aumento de 10 puntos a costa de la primera y también de la Regional, mientras que la Local se mantiene estable.

Por **Gasto en Telecomunicaciones**, el reparto se ha redistribuido, concentrándose en dos tramos opuestos: el de más de 1 millón € (44%), que experimenta una disminución de 12 puntos y el de entre 10.000 y 100.000 € (39%), que experimenta una subida de 26 puntos.

El reparto entre **Cargos organizativos** que cumplimentan la encuesta se mantiene muy estable y recae mayoritariamente en Gerente de Servicios TIC (42%) seguido de CIO y Director General. En todo caso, Gerentes TIC y CIOs mantienen como siempre el liderazgo, significando el rol especializado en la gestión de las TIC.

En cuanto al **Papel de las TelCo** en la organización, se mantiene, como hasta ahora, bastante equilibrado entre papel estratégico (56%) y papel instrumental (44%), con la habitual predominancia del primero sobre el segundo aunque sujeta a fluctuaciones.

En cuanto al **Operador Principal**, Telefónica sigue siendo el predominante aunque desciende por segundo año consecutivo, esta vez de forma significativa, situándose en el 62%, seguido a mucha distancia de Vodafone-Ono (11%) y Orange-Jazztel (8%).

Para el **Operador Secundario**, Vodafone-Ono sigue siendo el más importante aunque ha experimentado un nuevo descenso importante (8 puntos) hasta el actual 31% en beneficio de Telefónica (17%) y Orange-Jazztel (14%), mientras que el segmento de entidades sin Operador Secundario se mantiene estable en el entorno del 20%.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

SERVICIOS CONTRATADOS

La contratación de **servicios básicos** al **Operador Principal** se ha incrementado para todos los **servicios basados en Internet**, con especial aumento de *Internet wireless*, si bien *Internet wireline* sigue siendo, con mucha diferencia, el servicio más demandado, seguido de las *Redes de Datos Internas wireline* y de la *Voz móvil*. El resto de servicios básicos contratados con el Operador Principal han experimentado ligeros descensos, salvo Voz fija y Voz móvil, con caídas importantes de 10 puntos en ambos casos.

La contratación de **servicios básicos** al **Operador Secundario** se mantiene o disminuye en todos los casos, salvo con Voz fija y Voz móvil, siendo todas estas variaciones muy moderadas, excepto la de *Internet wireline*. El servicio más contratados es *Voz móvil* seguido de *Internet y Red de datos internos wireline*. En todos los casos, los niveles de contratación se mantienen muy por debajo de los existentes con el Operador Principal.

La contratación de **servicios gestionados** para el **Operador Principal** está encabezada por todos aquéllos que facilitan el trabajo colaborativo (CU) a distancia (VPN), en **movilidad de forma segura** junto con la utilización de **Servicios Cloud**, los cuales *han experimentado un importante aumento*. A ello, añadir también el relativamente importante aumento de las **Comunicaciones M2M**, sin duda respaldado por el despliegue de las redes 5G.

Para el **Operador Secundario**, la contratación de **servicios gestionados** sigue tendencias parecidas a las observadas en el Operador Principal (*Movilidad, M2M, VPN, Servicios Cloud*) aunque en proporciones notablemente inferiores.

VALORACIÓN DE OPERADORES

La valoración de operadores analiza la *Oferta Comercial/Preventa, Facturación/Precios y Cambios recientes de operador*.

En cuanto a la **Oferta Comercial/Preventa**, por segundo año consecutivo, tanto la satisfacción con ambos operadores como la importancia de este apartado, han experimentado moderados aumentos en sus valoraciones medias. Todas las valoraciones de la satisfacción vuelven a situarse sin excepción en el nivel de calidad (superior a 7.0), por lo que no hay cuestiones mal valoradas y ambos operadores obtienen prácticamente la misma valoración. La ya habitual *Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario* es la cuestión *más importante y mejor valorada* para el usuario.

En cuanto a **Facturación/Precios**, ambos operadores obtienen valoraciones medias similares a las del apartado anterior, pero sin tantas diferencias en las valoraciones individuales de cada cuestión. La mejor valorada para ambos operadores es la ya habitual de

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario, mientras que la más importante es la también habitual Competitividad en la relación calidad/precio de los servicios.

Finalmente, el **porcentaje de usuarios que han cambiado de operador** en el pasado reciente sigue siendo **muy poco significativo** para ambos operadores y la importancia de la cuestión es, hoy por hoy, de poca relevancia para el usuario.

VALORACIÓN DE SERVICIOS

La valoración de servicios analiza los aspectos de *Provisión y Prestación* de los servicios. Ambos son, por lo general, mejor valorados en importancia y satisfacción que los aspectos Comerciales y de Facturación/Precios y se mantienen dentro de los niveles de calidad.

La valoración de la **Provisión** de servicios se mantiene o disminuye de forma moderada mientras que la valoración de la **Prestación** se mantiene o aumenta también de forma moderada. Los Acuerdos de Nivel de Servicio han aumentado muy moderadamente en *Provisión* mientras que han disminuido de forma más apreciable en *Prestación*.

Las cuestiones *más importantes* son **Fiabilidad y Seguridad y Protección de Datos**, las cuales también cuentan con una *alta satisfacción*. Les siguen en importancia la **Cualificación técnica del personal encargado de la provisión del servicio** y el **Servicio de atención de incidencias**, cuya satisfacción no es equiparable a su importancia, estando alejadas en casi 1 punto. Otras cuestiones con alto nivel de satisfacción son el **Cumplimiento de los ANS** tanto en provisión como en prestación del servicio.

La *cuestión relativamente peor valorada* es el **Tiempo medio de provisión del servicio** seguida de una **Provisión de servicios sin problemas técnicos u organizativos**, ambas muy alejadas de la importancia concedida a dichas cuestiones.

DINAMIZADORES DE MERCADO

Por segundo año, la **Crisis de la Covid-19** se ha dejado notar enormemente en el sector, sólo superado por la creciente preocupación por la **Ciberseguridad** en escenarios cada vez **más digitales**. El interés por ésta última se ve reforzado por la irrupción con fuerza de las **Campañas de sensibilización y concienciación sobre la importancia de la privacidad y seguridad en los entornos digitales** como nueva tendencia sometida a valoración.

En segundo lugar destaca el creciente interés de las **redes 5G** y el desarrollo de tecnologías a las que da soporte, como **Internet de las Cosas** y otras con las que se potencia (**Inteligencia Artificial**).