



Asociación Española de Usuarios de
Telecomunicaciones y de la Sociedad
de la Información



2022

**XIV ENCUESTO DE
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE SERVICIOS
DE TELECOMUNICACIONES**

RESUMEN EJECUTIVO

Perfil del Encuestado

Por sectores de actividad económica, la participación mayoritaria en esta encuesta corresponde a las grandes entidades privadas del sector Servicios con un 70% mientras que la representación de las AA.PP. es del 30%. Dentro del sector privado la mayor participación corresponde a Servicios de Consultoría y Asesoría (23%) junto con Comercio y Distribución (9%).

En cuanto al reparto por tamaño de la entidad según Número de empleados predominan las entidades de más de 250 empleados (71%); por Volumen de ventas/presupuesto se mantiene la proporción de las de más de 40 millones de euros (54%).

En cuanto al reparto por Presencia geográfica de la entidad, predominan de forma equilibrada la presencia Internacional (35%) comparte su predominancia con la Nacional (37%).

Por Gasto en Telecomunicaciones, el gasto se concentra en los tramos superiores de más 100.000 € (74%).

El reparto entre Cargos organizativos que cumplimentan la encuesta recae mayoritariamente en Gerente de Servicios TIC (43%) seguido de CIO/Director de Informática (37%).

En cuanto al Papel de las TelCo en la organización, se mantiene, como hasta ahora, bastante equilibrado entre papel estratégico (57%) y papel instrumental (43%), con la habitual predominancia del primero sobre el segundo aunque sujeta a fluctuaciones.

En cuanto al Operador Principal, Telefónica sigue siendo el predominante situándose en el 66%, seguido a mucha distancia de Orange (14%) y Vodafone (6%).

Para el Operador Secundario, aumenta de forma considerable el segmento de entidades sin este operador (34%). Entre los que sí lo tienen, Vodafone-Ono sigue siendo el más importante (29%) seguido de Telefónica (11%) y Orange (9%).

Servicios contratados

La contratación de servicios básicos al Operador Principal se ha incrementado o se ha mantenido para todos los servicios a excepción de la Red Interna de datos Wireless, con especial aumento de Voz móvil. Internet wireline sigue siendo el servicio más demandado, seguido de Voz móvil y Redes de Datos Internas wireline.

La contratación de servicios básicos al Operador Secundario se mantiene o disminuye en la mayoría de los casos, salvo con Red Interna de datos wireless y Voz fija. Los servicios más contratados son Red Interna de datos wireline e Internet 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 VPN (49%), servicios de movilidad y de seguridad (34%).

Para el Operador Secundario, la contratación de servicios gestionados está encabezada por los servicios de seguridad (17%) y VPN (13%).

Valoración de Operadores

La valoración de operadores analiza la Oferta Comercial/Preventa, Facturación/Precios y Cambios recientes de operador. Los dos primeros segmentos han experimentado descensos generalizados en su valoración.

En cuanto a la Oferta Comercial/Preventa, todas las valoraciones de la satisfacción se sitúan sin excepción en el nivel de calidad (≥ 7.0), por lo que no hay cuestiones mal valoradas aunque la valoración del operador principal es superior a la del secundario. 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. La cuestión mejor valorada para el operador principal es la ya habitual de Procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario, mientras que para el operador secundario es la Competitividad en la relación calidad/precio de los servicios, que también es la cuestión más importante. La cuestión peor valorada para ambos operadores es la Calidad de atención del operador en relación con incidencias y consultas de facturación y, para el operador secundario, también la Capacidad de innovación de la oferta comercial.

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 disminuye en todas las cuestiones planteadas. Sólo aumenta la proporción de entidades que han establecido un Acuerdo de Nivel de Servicio en todas las categorías de servicio planteadas. La cuestión más importante y mejor valorada es la que se refiere a la Cualificación técnica del personal encargado de provisionar el servicio. La valoración de la Prestación se mantiene o disminuye en cuanto a la valoración de la importancia de las cuestiones, mientras que disminuye en la valoración de la satisfacción. También aquí se ha incrementado la proporción de Acuerdos de Nivel de Servicio. Las cuestiones más importantes son las relativas a la Fiabilidad del servicio y a la Seguridad y protección de datos. Las que cuentan con mayor satisfacción son la ya mencionada Fiabilidad del servicio junto con el Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y, en menor medida, la también mencionada Seguridad y protección de datos.

La cuestión relativamente peor valorada es la Comunicación de los cambios previstos con impacto en la operatividad/rendimiento de los servicios y/o organización seguida de la Atención de incidencias de prestación de servicio, ambas muy alejadas de la importancia concedida a dichas cuestiones.

Dinamizadores de mercado

Se confirma de nuevo el enorme interés por la Ciberseguridad en escenarios cada vez más digitales. Le siguen los sistemas de Inteligencia Artificial que tienen como objetivo entrenar continuamente los modelos y aprender para adaptarse a los cambios. Muy ligado a la tendencia anterior se encuentra la inversión de las compañías en Soluciones digitales innovadoras para cumplir con sus objetivos de responsabilidad social. También es destacable el interés creciente en el Empoderamiento digital de empleados y clientes como palanca de transformación digital. Siguen a las anteriores un conjunto de cuestiones, todas ellas relacionadas de un modo u otro con la interconectividad digital (IoT) y su necesario soporte en las redes 5G.