



Autelsi presenta su barómetro SOBRE LA SATISFACCIÓN EL SECTOR TIC

POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, **LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (AUTELSI)**, HA PULSADO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE SUS ASOCIADOS.



Juan Andrés Pro Dios,

PRESIDENTE DA LA COMISIÓN DE TELECOMUNICACIONES AUTELSI,
DIRECTOR DE GESTIÓN DEL CAMBIO EL CORTE INGLES, S.A.



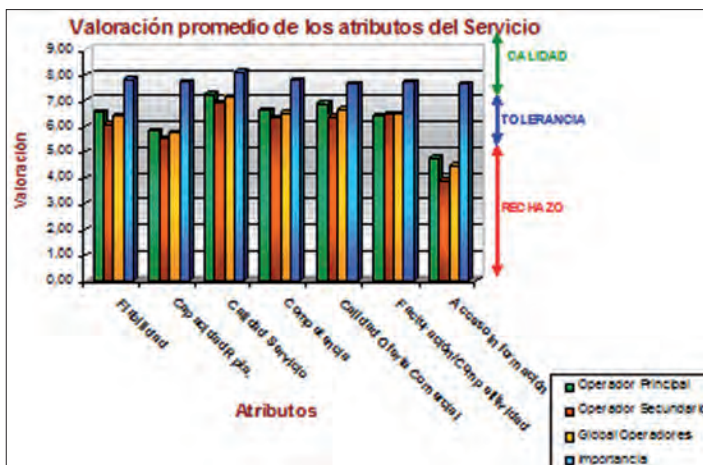
En la actual coyuntura de recesión económica a nivel mundial, en el que tanto el consumo privado como la actividad económica empresarial han continuado el descenso ya iniciado en 2009, la demanda de servicios de telecomunicaciones se ha visto afectada y ha registrado una caída, tanto en volumen global de tráfico como de líneas, consecuencia directa de esta situación de crisis; sin embargo, cuando dicho descenso global se analiza pormenorizadamente por tipos de servicios, se encuentran diferencias importantes en el comportamiento de aquéllos que están actuando como dinamizadores del sector frente a los que se han estancado o

paquetizado. En este contexto, y por segundo año consecutivo, 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 pulsado el nivel de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones entre sus asociados, correspondiente al año 2010, el cual se ha hecho público el pasado 8 de octubre en el marco del espacioautelsi.

El Perfil más relevante del Usuario que ha respondido a la encuesta no ha cambiado significativamente, y se corresponde nuevamente con el de una Entidad del sector Servicios y/o Administración Pública de gran tamaño, con pre- →

| | | OPERADOR 1 | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------|------|-------|-------|-------|
| | | Volumen de contratación | < 1% | < 10% | < 50% | < 90% |
| RED DE DATOS CORPORATIVA / INTRANET | Tecnologías Legacy | 57,7 | 13,5 | 0,0 | 5,8 | 23,1 |
| | MPLS/VPNS | 25,0 | 5,8 | 17,3 | 9,6 | 42,3 |
| | xDSL | 34,6 | 5,8 | 11,5 | 9,6 | 38,5 |
| | DWDM (fibra óptica) | 63,5 | 3,8 | 3,8 | 1,9 | 26,9 |
| | VSAT | 82,7 | 1,9 | 3,8 | 0,0 | 11,5 |
| | WIMAX | 94,2 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 3,8 |
| | 2.5G3G | 40,4 | 11,5 | 13,5 | 3,8 | 30,8 |
| VOZ | Voz fija | 11,5 | 9,6 | 7,7 | 7,7 | 63,5 |
| | Voz móvil | 21,2 | 3,8 | 18,2 | 7,7 | 48,1 |
| | Trunk IP | 63,5 | 5,8 | 5,8 | 0,0 | 25,0 |
| INTERNET | xDSL | 38,5 | 9,6 | 9,6 | 3,8 | 38,5 |
| | DWDM (fibra óptica) | 57,7 | 5,8 | 7,7 | 7,7 | 21,2 |
| | Otr. tecnol. Fij. (sat...) | 82,7 | 7,7 | 0,0 | 1,9 | 7,7 |

| ACTUACIONES REGULATORIAS Y AUTORREGULATORIAS: VALORES MEDIOS | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cuestión | Valoración |
| Valorar el potencial como dinamizadores del Mercado que encuentre en las siguientes actuaciones regulatorias (por iniciativa de las Autoridades competentes) y/o autorregulatorias (por la dinámica interna del propio Sector) | |
| 5.8. Desagregación del bucle de abonado | 7,24 |
| 5.9. Portabilidad de líneas | 7,90 |
| 5.10. Fomento de la presencia de nuevos OMVs | 6,29 |
| 5.11. Participación de las Administraciones Locales y compañías de utilities en el despliegue de las redes de fibra óptica | 7,10 |
| 5.12. Valoración que le merecen los OMVs como operadores alternativos a los OMRS | 5,84 |
| Puntuación media Actuaciones Regulatorias y/o Autorregulatorias | 6,88 |



| SERVICIOS Y/O TECNOLOGÍAS: VALORES MEDIOS | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cuestión | Valoración |
| Valorar el potencial como dinamizadores del Mercado que encuentre en los siguientes servicios y/o tecnologías | |
| 5.1. Cloud Computing | 7,25 |
| 5.2. Redes de Siguinte Generación (NGN) | 7,75 |
| 5.3. Utilización de las redes de fibra óptica como alternativa a las comunicaciones xDSL | 7,46 |
| 5.4. Incremento en la penetración de la banda ancha | 7,79 |
| 5.5. Servicios de banda ancha a través de redes móviles | 7,96 |
| 5.6. Convergencia de servicios fijos y móviles | 7,79 |
| 5.7. Paquetización de servicios a través de plataforma IP | 7,83 |
| Puntuación media Servicios y/o Tecnologías | 7,66 |

→ sencia geográfica internacional o nacional y elevado gasto en servicios de telecomunicaciones, considerando éstos últimos como una herramienta estratégica para sus objetivos de empresa. Sin embargo, la pequeña/mediana entidad ha perdido peso relativo en el perfil del encuestado, siendo este año más minoritaria dentro de la Encuesta, y al igual que entonces, se desmarca en algunos aspectos de las valoraciones generales del Operador Principal, en cuanto a la fiabilidad de los servicios, competencia técnica del Operador y calidad del servicio, en los cuáles no está suficientemente satisfecha. No hay cambios en las posiciones del Operador Principal, y en cuanto al Operador Secundario, la elección sigue estando muy fragmentada, habiendo experimentado variaciones en las posiciones relativas por cuota de mercado.

Crecimiento de la banda ancha móvil

En cuanto a servicios, los de voz siguen siendo los más demandados en términos absolutos y su contratación es la que más se reparte entre los operadores, consecuencia de su madurez tecnológica y de las medidas reguladoras de desagregación del bucle y de portabilidad de líneas. Las redes de datos corporativos de banda ancha con protocolo IP, optimizadas por servicios como MPLS y VPN, y soportadas por xDSL más que por fibra óptica, se imponen sobre otras redes

de datos, y dada su mayor complejidad, se contratan básicamente con el operador Principal. Se observa también un auge creciente de las redes corporativas sobre plataforma móvil. El tráfico por Internet tiene la misma importancia que el tráfico de datos corporativos, con un gran auge de la demanda de banda ancha móvil. La calidad de la oferta comercial del conjunto de todos los operadores sigue siendo uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios, pero no tanto la capacidad de adaptación de dicha oferta a las necesidades específicas de cada usuario. En la provisión de servicios se ha progresado relativamente en el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio en un intento de controlar el estado de dicha provisión. En cuanto a la prestación, el usuario tiene muy altas expectativas en los aspectos básicos de fiabilidad, disponibilidad y ancho de banda de los servicios, cumpliéndose aceptablemente dicha expectativa. Sin embargo, los puntos débiles de la prestación siguen siendo los Acuerdos de Nivel de Servicio y la información para la gestión. Finalmente, el usuario considera que las tecnologías y servicios emergentes encierran más potencial como dinamizadores de mercado que las actuaciones regulatorias y autorregulatorias, destacando las relacionadas con la movilidad, la banda ancha y la convergencia de servicios fijos y móviles, junto con la portabilidad de líneas. ♦