

INTRODUCCIÓN

La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI) es una entidad de ámbito nacional, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, promoviendo en la sociedad en general y entre los usuarios profesionales en particular, el estudio, la investigación y la difusión objetiva de conocimientos, en aquellos temas relacionados, directa o indirectamente, con los Servicios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Entre los objetivos de Autelsi se encuentra el de fomentar la mejora e innovación de las prestaciones que reciben los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. Hace aproximadamente una década desde que comenzó en España el proceso de liberalización de servicios, redes e infraestructuras de telecomunicaciones. Durante este tiempo, se han establecido en el Sector nuevos operadores bajo el marco de una regulación que pretende fomentar la competencia. La evolución ha estado marcada por un proceso de convergencia tecnológica, de mercados y de operadores que, cada vez más, permite a los usuarios acceder a una diversidad de servicios (de voz, datos, multimedia) de forma transparente desde una misma plataforma.

Es en este contexto en el que, aunando su vocación con la madurez alcanzada en el Sector, Autelsi considera el momento propicio para realizar una radiografía de la calidad de los servicios actualmente ofertados, desde el punto de vista de la percepción del usuario profesional y de las necesidades crecientes que éste demanda. No en vano, nuestros usuarios crean valor en sus organizaciones en buena medida gracias al desarrollo ordenado y acertado de la sociedad de la información y de las telecomunicaciones.

En definitiva, Autelsi, como representante de un sector muy importante de los principales interesados del mercado de las telecomunicaciones en España, considera apropiado y acertado realizar el presente informe diagnóstico a partir de las opiniones directas de sus asociados, con el propósito de hacer llegar a los operadores de servicios, redes e infraestructuras la valoración que les merece su desempeño, los aspectos de del servicio que demandan mejora y, en definitiva, sus legítimas aspiraciones como agentes activos en la evolución del Sector.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- ☆ Establecer los atributos más significativos para medir la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.
- ☆ Recabar de los socios de Autelsi la valoración que, como colectivo, les merecen tanto los Operadores de Telecomunicaciones que actúan en el ámbito nacional como los servicios que prestan, en base a sus expectativas y demandas como Usuarios/Clientes de los Servicios.
- ☆ Realizar un diagnóstico global de la calidad de los Operadores y Servicios a partir de las valoraciones recogidas y de los atributos establecidos, en el marco de un Sector en permanente evolución (liberalización, convergencia tecnológica, convergencia de mercados, reestructuración de operadores...)
- ☆ Divulgar dentro del Sector los resultados anteriores y crear un estado de opinión sobre el desempeño dentro del Sector
- ☆ Plantear a los operadores las demandas de mejora que se derivan de dichos resultados
- ☆ Iniciar a partir de este informe una serie de evaluaciones periódicas que permitan seguir la evolución comparativa de la calidad de los servicios de telecomunicaciones