

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

La participación mayoritaria en esta encuesta corresponde –como habitualmente– a las grandes entidades privadas del sector Servicios, mientras que la representación del sector público es del 20%. No ha habido cambios notorios en la distribución porcentual por sectores de actividad económica, siendo los más relevantes a nivel individual los siguientes: AA.PP., Servicios de Consultoría y Asesoría, Comercio y Distribución y Sociedad de la Información. Los restantes sectores quedan por debajo del 10% de participación.

En cambio, sí que se observa un crecimiento, aunque moderado, de los tramos que corresponden a las entidades más grandes en relación con los parámetros de *volumen de negocio/presupuesto*, *número de empleados*, *presencia geográfica* y *gasto TelCo*. En cuanto a las minorías, el tramo de entidades medianas se mantiene la consolidación observada en años anteriores, mientras que las más pequeñas tienden a disminuir, por lo que su participación no se consolida sino que fluctúa.

El cargo organizativo que cumplimenta la encuesta recae mayoritariamente en Gerente de Servicios TIC, desde que el año anterior desplazara al CIO en esta posición, si bien su participación ha caído moderadamente en beneficio del 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, después del importante descenso observado dos años atrás en el papel estratégico frente al instrumental, este año se produce de nuevo un descenso aunque moderado que prácticamente iguala el reparto entre ambos.

En cuanto al *Operador Principal*, Telefónica sigue siendo el predominante con descenso muy moderado que lo sitúa en el 72%, seguido a mucha distancia de Vodafone-Ono (10%) Orange-Jazztel (5%).

Para el *Operador Secundario*, Vodafone-Ono sigue siendo el más importante aunque ha experimentado un descenso importante (8 puntos) hasta el actual 39% en beneficio de Telefónica (13%) y el segmento de entidades sin operador secundario (21%), mientras que Orange-Jazztel se mantiene sin apenas cambios (7%).

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

SERVICIOS CONTRATADOS

De modo general, la contratación de *servicios básicos* se ha mantenido o ha disminuido para el Operador Principal y ha aumentado para el Operador Secundario, al revés de lo observado en el año anterior.

Para el Operador Principal, los servicios más contratados (en torno al 80%) siguen siendo los mismos aunque alteran ligeramente su posición relativa: Voz móvil (82%), Internet *wireline* (79%), Red de datos interna *wireline* y Voz fija (ambos 77%). Lo más relevante es, sin duda, el auge de la voz móvil en detrimento de la voz fija. Las redes Wireless y la VoIP /ToIP se mantienen estables y por debajo del 65%.

Para el Operador Secundario se observa que los servicios más respaldados siguen siendo las redes *wireline* (Internet 45% y Datos internos 39%), que han experimentado aumentos significativos, junto con la Voz móvil (35%), cuyo aumento ha sido más moderado). Para el resto de los *servicios básicos* el respaldo es inferior al 23%, con ligeros aumentos respecto al año anterior.

Para el Operador Principal y en términos generales, la contratación de *servicios gestionados* ha disminuido o se ha mantenido en los mismos niveles, no superándose el 30% de contratación. Los más demandados siguen siendo Comunicaciones Unificadas y VPN (28%) al que siguen Servicios de Seguridad (26%) y Servicios de Movilidad (21%).

Para el Operador Secundario el *servicio gestionado* más contratado sigue siendo el Servicios de Movilidad (13%) seguido de las Comunicaciones M2M (10%), habiendo mantenido ambos el nivel de contratación. Sin embargo, la VPN ha descendido notablemente desde la primera posición en años anteriores, igualándose este años con la demanda de los Servicios de Seguridad (ambos con un 6,5%).

VALORACIÓN DE OPERADORES

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

De modo general, la satisfacción con ambos operadores ha 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. Destacar, asimismo, que de nuevo se equiparan las puntuaciones medias otorgadas al apartado de *Facturación/Precios* con las de *Oferta Comercial/Preventa*, así como las otorgadas a ambos Operadores (Principal y Secundario).

Las ya habituales Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario y Competitividad en la relación calidad/precio de los servicios son las *cuestiones más*

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

importantes para el usuario, seguidas muy de cerca por las relacionadas con la atención que presta el operador al cliente en estos procesos mientras que las *más satisfactorias* son las también habituales Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario junto con Procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario.

Finalmente, el *porcentaje de usuarios que han cambiado de operador* en el pasado reciente ha disminuido después del aumento del año anterior. No se han producido cambios en el *Operador Principal* y sólo en un 10% de casos para el *Operador Secundario*.

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.

Todos los niveles de *expectativa y satisfacción* concedidos por el usuario a la *Provisión* y a la *Prestación* del servicio han mejorado, continuando con la tendencia de los últimos años. Sin embargo, han disminuido los *Acuerdos de Nivel de Servicio* en *Provisión* mientras que han aumentado moderadamente en *Prestación*.

Las cuestiones *más importantes* y a la vez *más satisfactorias* para el usuario siguen siendo la *Fiabilidad* y la *Seguridad y Protección de Datos* seguidas del cumplimiento de dichos *Acuerdos de Nivel de Servicio*. En todas ellas hay una razonable aproximación entre *expectativa y satisfacción*.

La *cuestión peor valorada* y con *mayor distancia entre expectativa y satisfacción* es la relativa a la *Comunicación en tiempo y forma de los cambios con impacto en la operatividad y rendimiento de los servicios*.

DINAMIZADORES DE MERCADO

En este año marcado por la *crisis del Covid-19*, su impacto se ha notado enormemente en el sector de las Telecomunicaciones, siendo el revulsivo más importante de cuantos se han valorado.

Al margen de esta circunstancia, y al igual que en los dos últimos años, la *transformación digital* sigue liderando las tendencias del sector. De todas las que cabe englobar en este apartado, sigue como mejor posicionada el despliegue de estrategias de *ciberseguridad* ante los nuevos escenarios digitales.