

CONCLUSIONES

III ESTUDIO PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES Y LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Objetivos

Por tercer año, la Asociación de Internautas, AI, publica los resultados de su estudio “Percepción de la calidad de los accesos de banda ancha”, cuyo primer observatorio efectuó en 2007.

El observatorio, tiene como finalidades las siguientes:

- Conocer la opinión y valoración de los internautas sobre la calidad de Internet, en concreto, sobre su proveedor de servicios.
- Además, obtener la valoración sobre una serie de parámetros específicos que son los que componen la valoración general a la que se hace referencia en el punto anterior: fiabilidad de acceso, velocidades, verificación, etc.
- Adicionalmente se pretende conocer la opinión de los usuarios sobre el desarrollo de la SI en España y el grado de confianza que obtienen los distintos agentes que intervienen en el mercado.

Metodología

Encuesta on line, abierta a la participación de todos aquellos que quieran manifestar su opinión.

La encuesta consta de 17 preguntas divididas en tres bloques: valoraciones generales; contratación, atención al cliente y postventa y, por último, desarrollo de la Sociedad de la Información en España.

La encuesta se realizó entre el 28 de julio y el 15 de octubre de 2009.

En total se reunieron **50.048** cuestionarios válidos. Se excluyeron las respuestas referidas a “otros operadores” (distintos de los que constan en esta

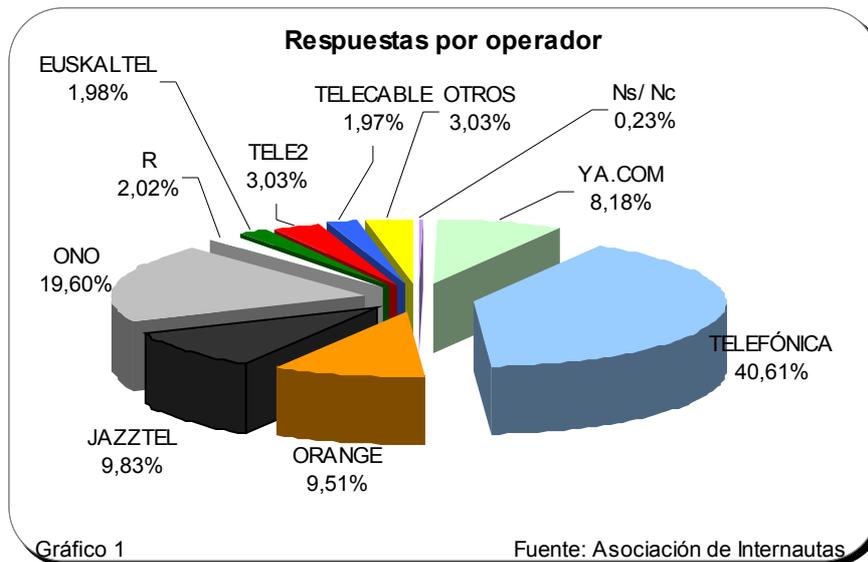
presentación) por no reunir una muestra suficientemente significativa. De igual modo se excluyeron las respuestas provenientes de la misma IP (4,8%).

El volumen de respuestas obtenido es el mayor de todos los estudios de Percepción hasta ahora realizados. Al considera que **marca tendencias** nítidas sobre la percepción de los internautas, aunque la encuesta no tiene valor estadístico.

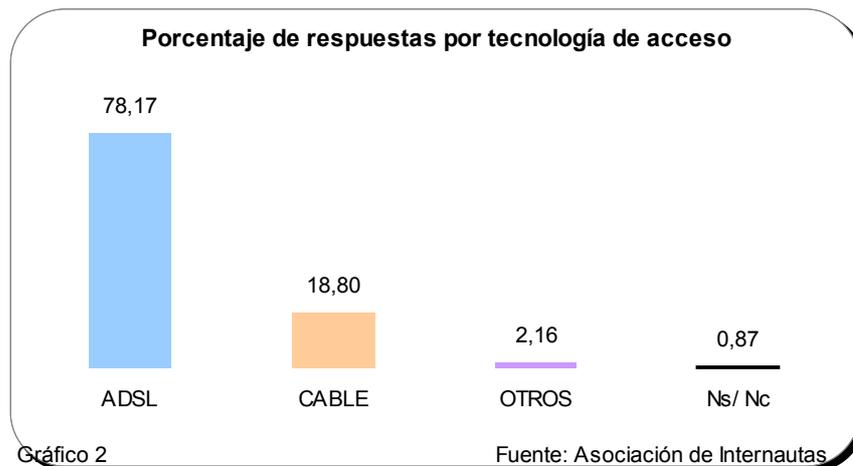
Es preciso reiterar que nos encontramos ante usuarios muy intensivos en el uso de Internet, de hecho el 96% se conecta todos los días.

Ono y Telefónica, reúnen el 60% de las respuestas (17 puntos más que en 2008) en porcentajes del 40% y 20% respectivamente. No obstante, el resto de operadores alcanza porcentajes muy significativos. El que menos, Telecable con un 1,97% sobre el total de cuestionarios válidos.

Debe quedar claro que el número de respuestas no tiene porque coincidir con las cuotas de mercado.



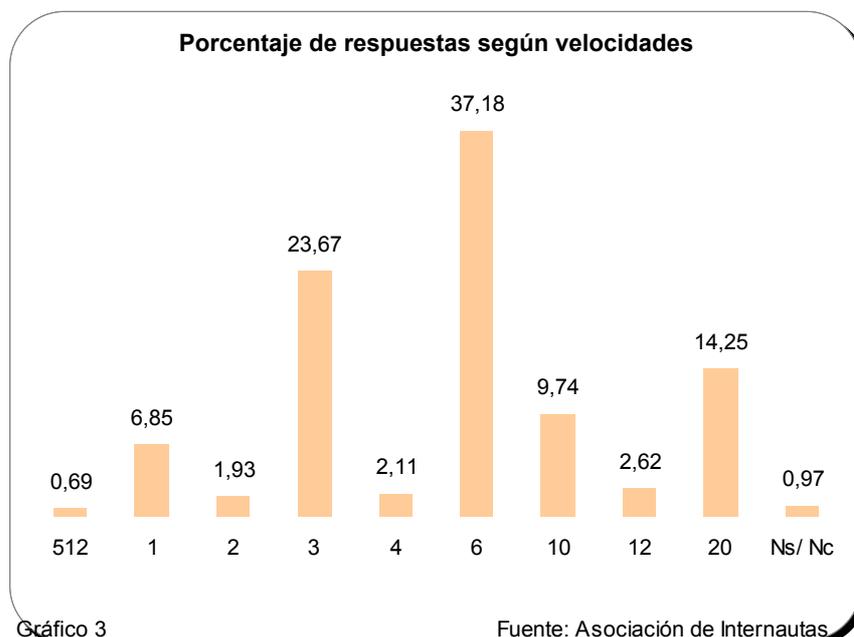
La **tecnología ADSL** representa en este estudio el 78% de las respuestas y el cable el 19%.



En cuanto a los **productos combinados** prácticamente el 100% declaran tener conexión a Internet y telefonía. Un 21% señala que dispone de triple oferta.

El **96% de los usuarios que han respondido** a esta encuesta declaran que se conectan a Internet todos los días (tres puntos porcentuales más que en el anterior estudio). Los que conectan todos los días o varias veces a la semana son prácticamente el 100%. Este dato es, probablemente, el mejor reflejo del uso intensivo al que se ha aludido en líneas anteriores y supera de forma significativa el que refleja la encuesta de del INE sobre “Uso de las TIC en los hogares” que es el 86,7% de los internautas.

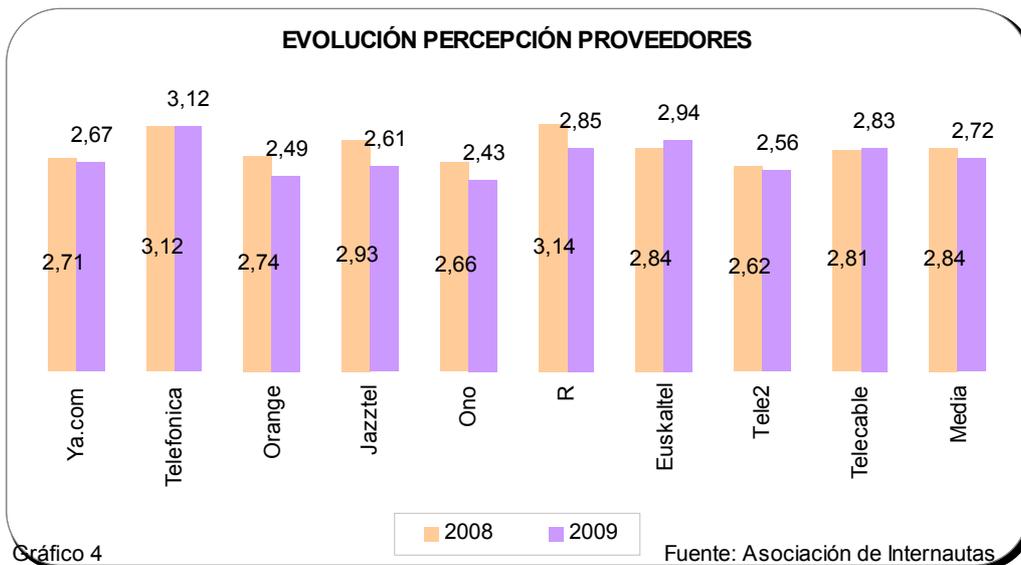
En cuanto a las **velocidades de conexión** el 37% declara que la velocidad contratada es de 6 megas que junto con los 3 megas representan el 60% de las respuestas. Por debajo de los 3 megas tan sólo queda un 10% de los participantes en el estudio, siendo el 7% los que responden que su velocidad es de 1Mb. Los 10 Mb rozan el 10%, ocho puntos más que los que afirman tener contrato 12 Mb. Finalmente el 14% afirma tener contratados 20 Mb, tres puntos por debajo del pasado año.



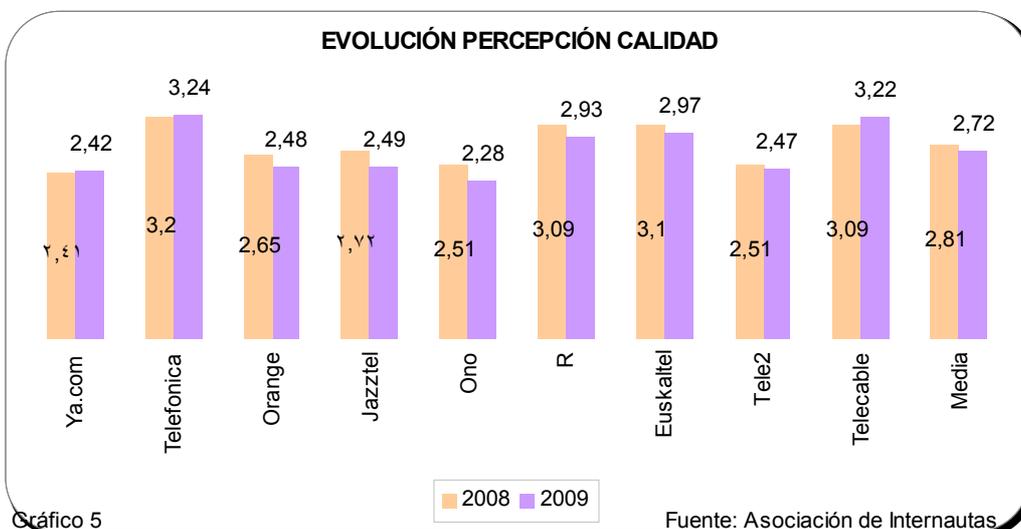
RESULTADOS

1.- Valoraciones sobre proveedor, calidad y precio.

El tercer estudio deja un **descenso de una décima en la valoración media de la percepción de los proveedores**, fruto de las acusadas pérdidas de valoración de Orange (-0,25 puntos), Jazztel (-0,32), Ono (-0,23) y R (-0,29). Telefónica se mantiene como el mejor del estudio con 3,12 puntos, seguida de Euskaltel y Telecable que mejoran levemente. Suspensos para Ono y Orange. Rozan el aprobado: Tele2, Jazztel y Ya.

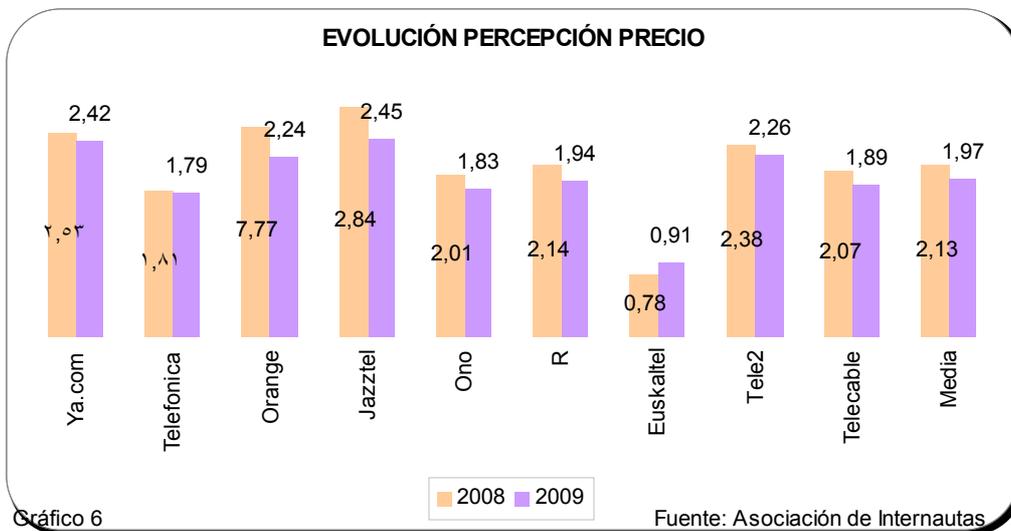


La calidad sigue la misma tendencia de descenso de una décima respecto al estudio de 2008, arrastrada sobre todo por las pérdidas de valoración de Orange y R, ambos por encima de los -0,15 puntos, y los -0,23 de Jazztel y Ono. Todos ellos, menos R, pasan a la zona del suspenso. En este apartado, sólo Telefónica y Telecable suben, aunque moderadamente respecto al pasado ejercicio.

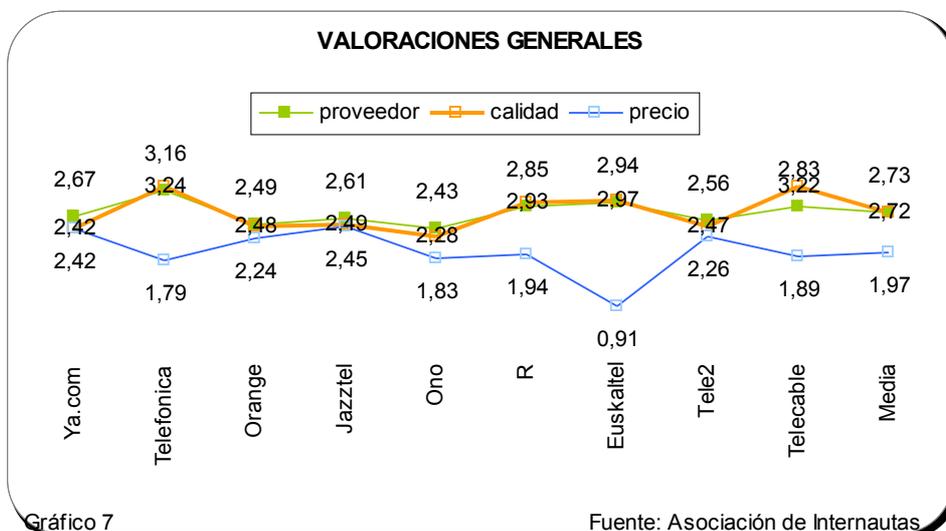


Por su parte, en las **valoraciones sobre el precio** se deja sentir de forma más intensa que en el pasado año los efectos de la aguda crisis que se vive y, quizá, de forma colateral la pérdida de valoración de calidad que presentan algunos operadores.

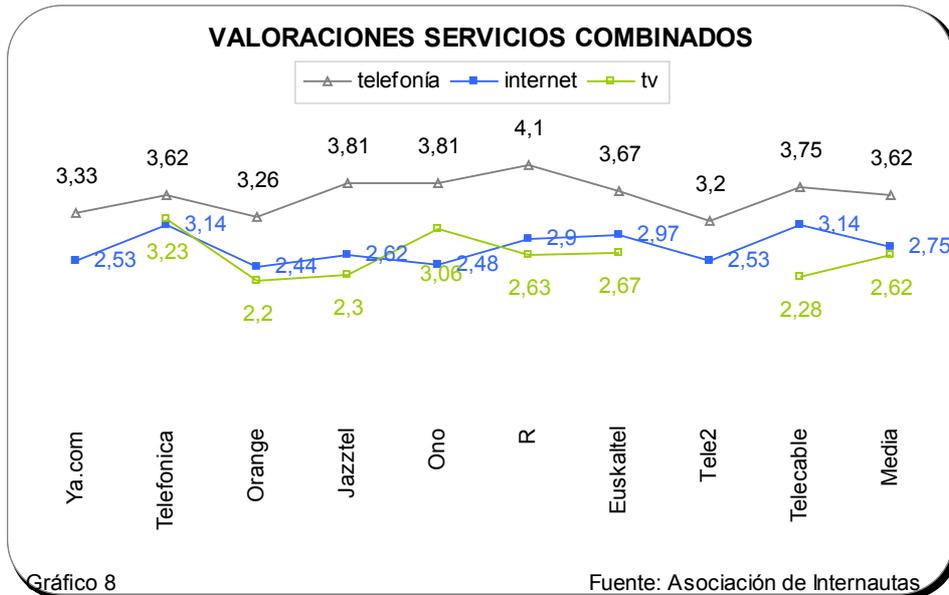
De hecho la valoración sobre el precio desciende 16 centésimas hasta situarse en 1,97 puntos. Todos los operadores sienten los efectos de esta pérdida de valoración, pero de forma más intensa aquellos que hasta ahora eran mejor percibidos. Jazztel, Orange, R y Ono retroceden entre las 18 y las 39 centésimas. Confirmando esta teoría, en sentido contrario, sube en su valoración, aunque sin alcanzar todavía el punto, Euskaltel. Todos los operadores entran ahora en zona de suspenso.



Conclusión: La calidad sigue siendo el factor determinante de la opinión que tienen los usuarios sobre su proveedor de servicios. Como se puede apreciar en el gráfico ambas líneas corren en paralelo, hasta que las medias de valoración que reflejan son prácticamente idénticas. Sin embargo, la valoración del proveedor y del precio muestra divergencias notables.

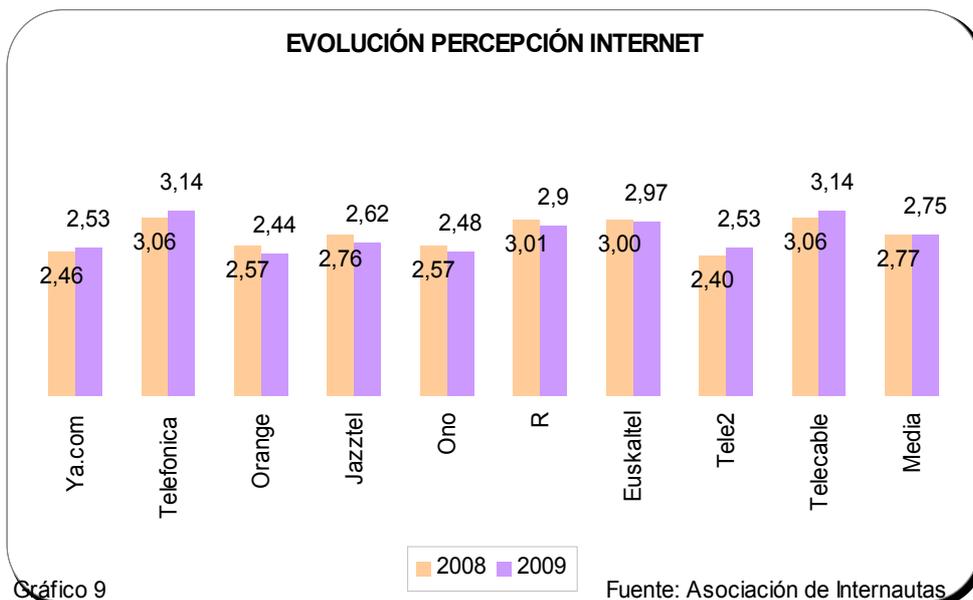


2.- **La valoración de cada servicio en los productos combinados.** La percepción sobre cada servicio combinado pone de manifiesto que es Internet el servicio que fija la valoración media de la calidad (2,72) y del proveedor (2,73), ya que, como se puede apreciar en el siguiente gráfico la valoración de la telefonía supera con creces los 3 puntos, mientras que la televisión, aunque su valoración media no está lejos de la de calidad, tiene oscilaciones respecto a ésta demasiado divergentes de hasta casi un punto.



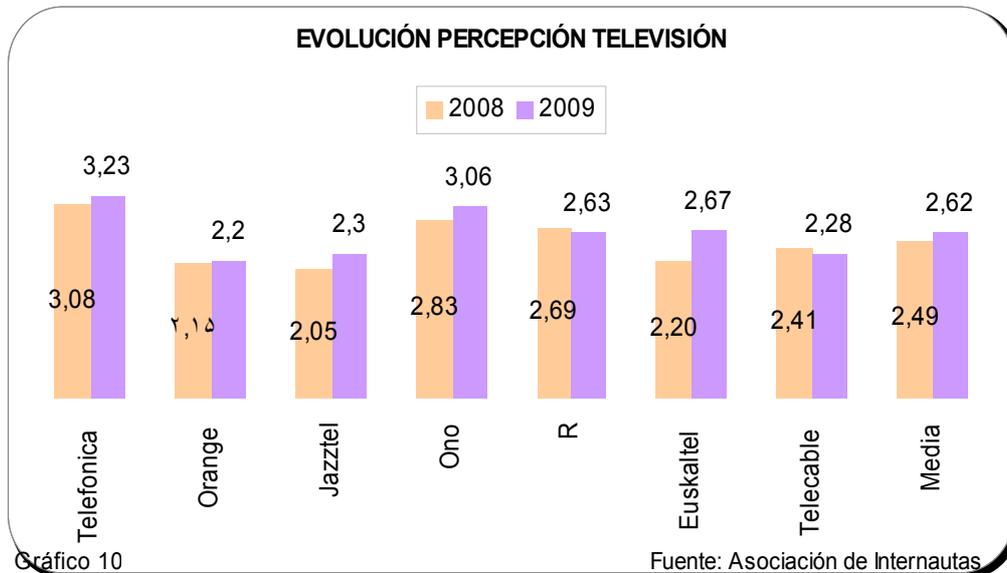
2.1.- **Valoración Internet:** los mejor valorados vuelven a ser Telefónica, R, Euskaltel y Telecable que se mueven en los alrededores de los 3 puntos, aunque con ligeras oscilaciones hacia arriba o abajo respecto al pasado estudio. La valoración media se sitúa en 2,75 puntos.

Suspenden Ono (2,48) y Orange (2,44) y se quedan con aprobado raspado Ya y Tele2, ambos con 2,53.



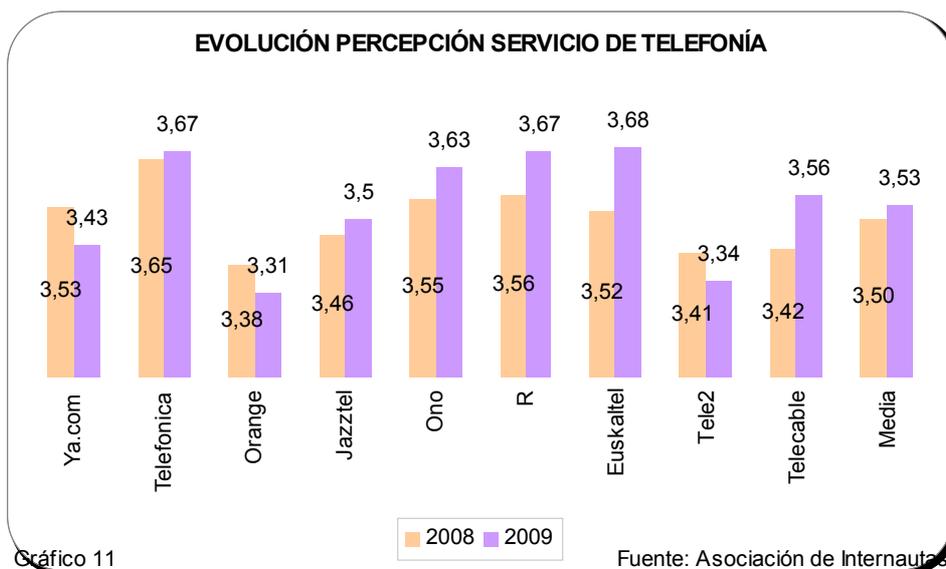
2.2.- Valoración televisión: Telefónica (3,23) y Ono (3,06) siguen liderando la valoración del servicio de televisión, ambos operadores experimentan subidas significativas respecto al estudio del pasado año y se mantienen a gran distancia del resto.

Telecable y Orange son los peores con diferencia, no llegan a los 2,3 puntos. La media se sitúa en 2,62.



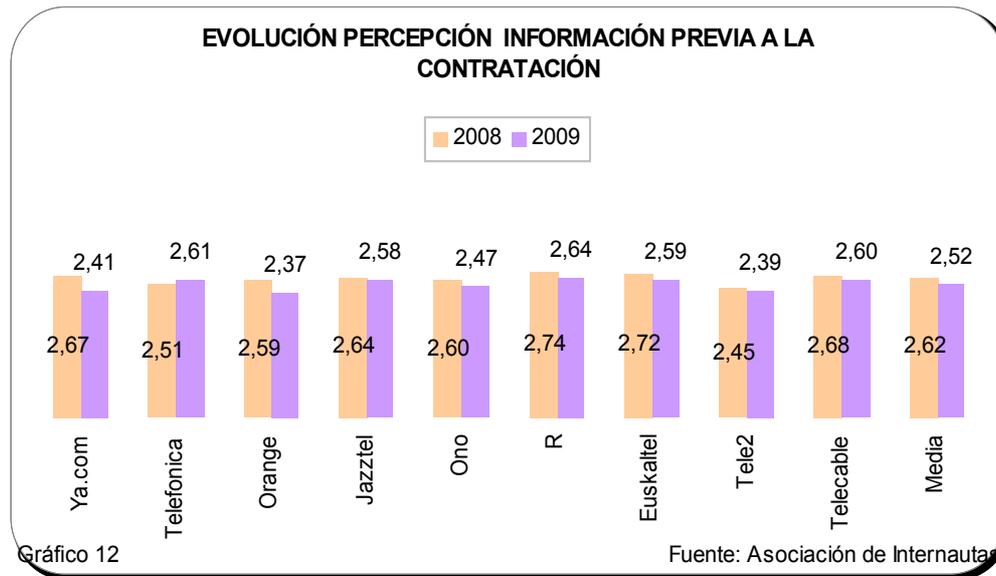
2.3.- Valoración telefonía: La valoración media se mantiene prácticamente en los mismos términos que en el segundo estudio.

Descienden en su valoración Ya, Orange y Tele2.



3.- **Valoración de la información previa a la contratación:** Bajada generalizada de la valoración que los usuarios otorgan a la información previa a la contratación, lo que provoca un descenso acusado de la media en 10 centésimas, hasta quedar al borde del suspenso.

Sólo Telefónica rompe esta tendencia, recuperando parte del terreno perdido en el pasado estudio.



4.- **Valoración del Servicio de Atención Técnica:** Ligera mejora de la nota media, provocada por los avances moderados de todos los operadores a excepción de Orange que retrocede 3 centésimas recortando todavía más la escasa valoración del segundo estudio.

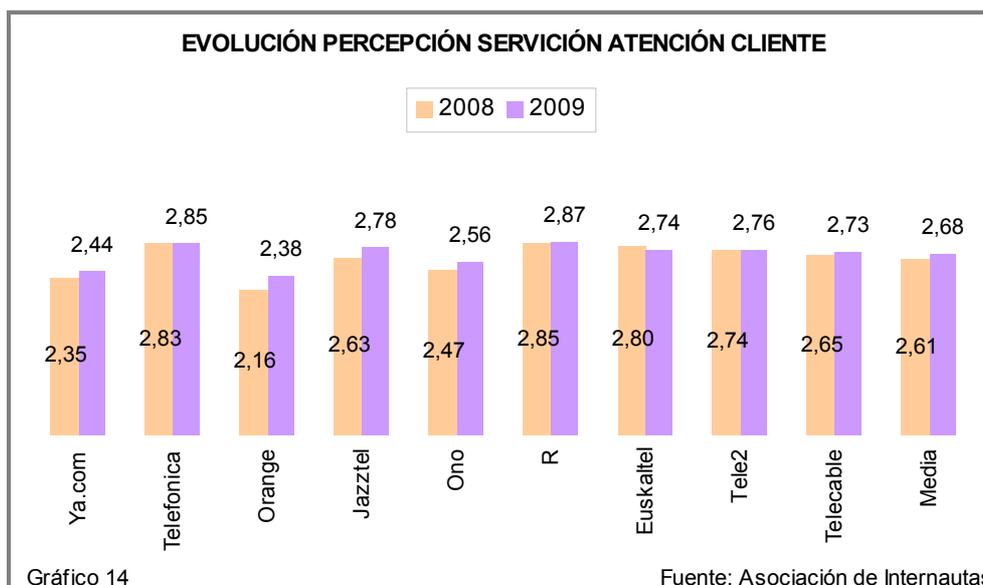
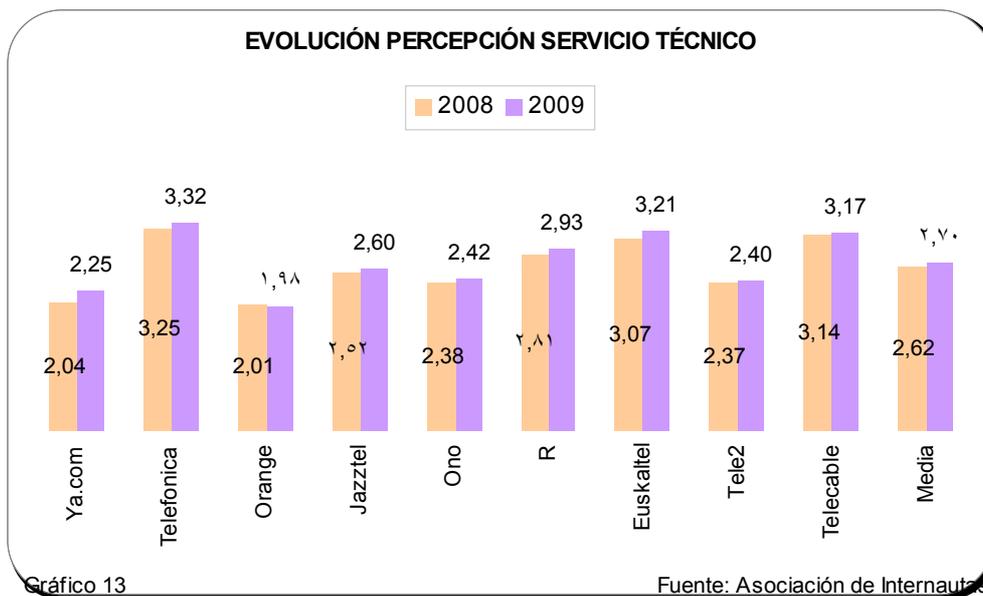
Permanecen en la zona del suspenso, aparte de Orange, Ya, Ono y Tele2.

En la parte alta de la tabla destacan Telefónica, Euskaltel y Telecable con valores que superan los 3 puntos y R que sigue ligeramente por debajo de los mismos.

5.- **Valoración de los Servicios de Atención al Cliente:** Subida de todos los operadores, a excepción de Euskaltel que retrocede 6 centésimas.

Seis operadores están en las proximidades de los 2,75 o superan esa puntuación.

Suspenden Ya y Orange y obtiene un aprobado raspado Ono.

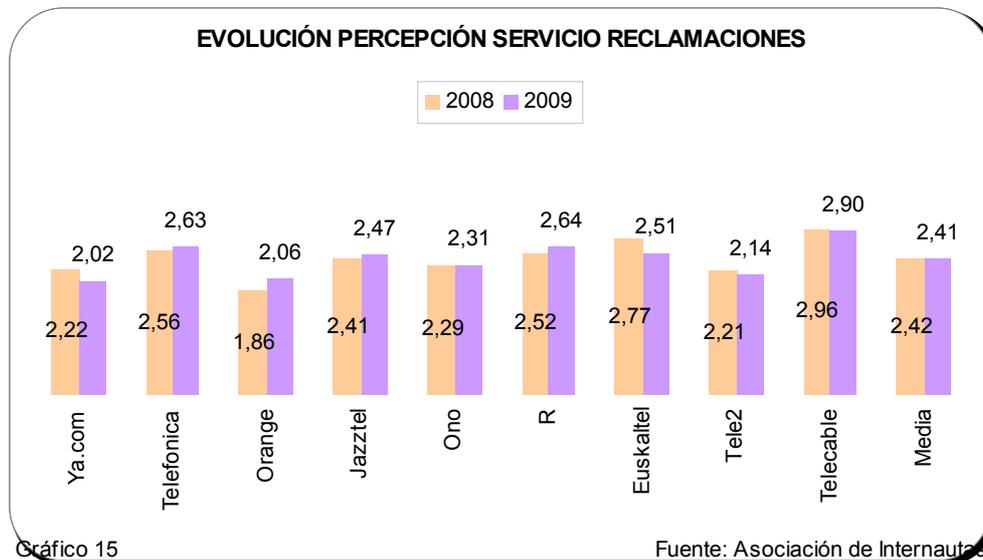


6.- Valoración de los Servicios de Reclamaciones: La nota media continúa en el suspenso, alcanzando los 2,41 puntos.

Tres operadores: Ya, Tele2 y Orange están por debajo de los 2,25.

Mejoran levemente el resto, salvo Orange que lo hace en 20 centésimas y R en 12.

El mejor es Telecable, aunque retrocede hasta los 2,90. Le siguen R y Telefónica por encima de los 2,6.



7.- Valoración directa y valoración global de los proveedores. Se compara ahora la puntuación otorgada por los internautas directamente al proveedor y la deducida de la media aritmética del resto de puntuaciones.

Están sobrevalorados por encima de un 5% Ya y Euskaltel. Jazztel lo está en un 3% y Orange en un 1,6%.

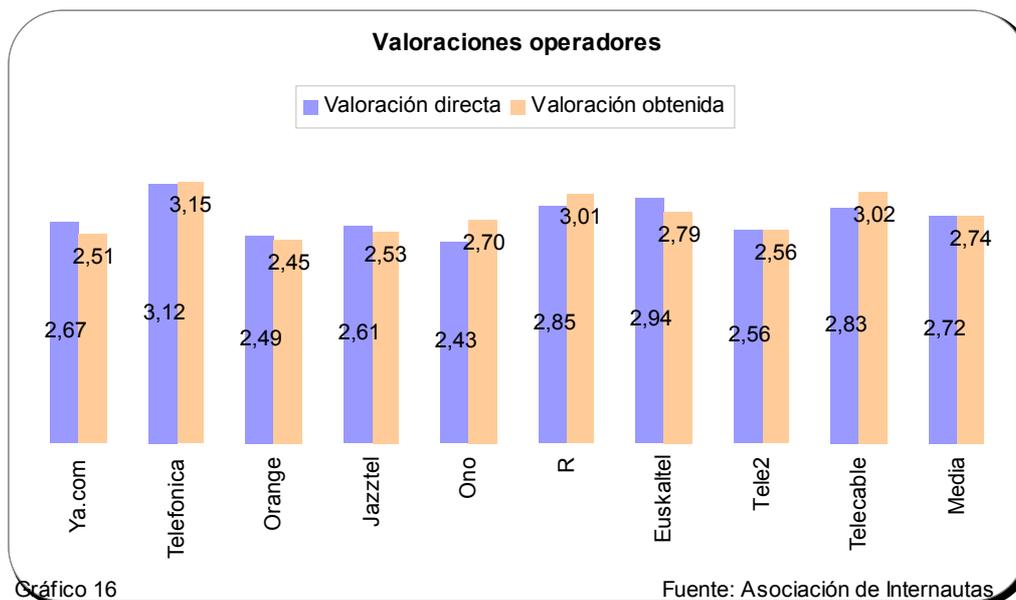
La valoración directa es menor que la deducida en el resto de operadores, situándose por encima del 5% en los casos de Telecable, R y Ono.

También sobre valorados, aunque en mucha menor intensidad, se encuentran Tele2 (3,74%), Euskaltel (2,49%) y Telefónica (1,46%).

Según las valoraciones deducidas, Telefónica obtiene la mayor puntuación con 3,15 puntos. En el umbral de los 3 puntos está R y Telecable.

Ono retrocede diez centésimas respecto al pasado estudio, situándose en los 2,70 puntos.

Suspende Orange con 2,45 untos.



8.- Las consecuencias en el orden de la fidelidad de los usuarios. Los deseos de cambio de operador tienen relación directa con estas valoraciones.

Del 87% de usuarios que contestan a esta pregunta, un 30% expresa deseos de cambiar y de ellos un 46% matiza esta intención señalando que “quiere cambiar, pero no puede”.

Por operadores, los deseos de cambio se corresponden con los expresados en la siguiente tabla:

	YA.COM	TELEFÓNICA	ORANGE	JAZZTEL	ONO	R	EUSKALTEL	TELE2	TELECABLE	OTROS	MEDIA
no quieren cambiar	54,55	80,27	46,45	73,87	68,92	75,61	78,05	48,39	65,00	65,08	70,82
quieren cambiar	45,45	19,73	53,55	26,13	31,08	24,39	21,95	51,61	35,00	34,92	29,18
quiere y no puede	42,86	59,20	43,88	23,08	41,30	30,00	44,44	46,88	57,14	31,82	45,76

9.- El peso de la calidad, la atención y el precio en los motivos de cambio de operador

Todos los factores mencionados crecen como motivación de cambio respecto al estudio anterior. La calidad en un 11%, la pos venta en 12,5% y el precio en un 13%.

La calidad en la prestación del servicio persiste como primer factor de cambio con el 67,40% de las respuestas de los usuarios, frente al 60% del pasado año. El precio crece hasta el 66%, ocho puntos porcentuales más que en 2008 y, en

la misma proporción lo hace la atención postventa que se sitúa en el 60% de respuestas que lo mencionan como factor de cambio.

Motivos cambio según % de usuarios que lo menciona			
	Calidad	Pos venta	Precio
YA.COM	69,2	64,8	55,6
TELEFÓNICA	52,2	47,2	68,8
ORANGE	81,6	71,2	57,8
JAZZTEL	65,2	66,8	51,4
ONO	67	54,6	67,8
R	63,8	53,4	80,2
EUSKALTEL	51,8	46	82,6
TELE2	70,8	62,8	56,2
TELECABLE	78,8	67,6	74,4
OTROS	73,6	71,4	63
TOTALES	67,40	60,58	65,78

La crisis económica ha impulsado el crecimiento del precio como factor de cambio, afectando a todos los operadores, pero sobre todo a aquellos que en el anterior estudio presentaban los porcentajes más bajos.

Es posible que el mismo contexto de crisis haya provocado un aumento de las respuestas en relación con la calidad y la atención pos venta, ya que, precisamente en estas circunstancias críticas, el usuario tiende a volverse más exigente en relación con el servicio recibido y la prestación del mismo.

10.- Valoración del desarrollo de la Sociedad de la Información en España

Por tercera vez la AI pregunta sobre este aspecto en su estudio de Percepción.

Sigue descendiendo el porcentaje de usuarios que considera que la SI avanza a buen ritmo, tan sólo un 2,8% frente al 4,33% de 2008, que a su vez ya había registrado un descenso de cinco puntos respecto a 2007.

Ahora el porcentaje de los que cree que no avanza es del 39% y quienes creen que avanza con retraso suman el 53%.

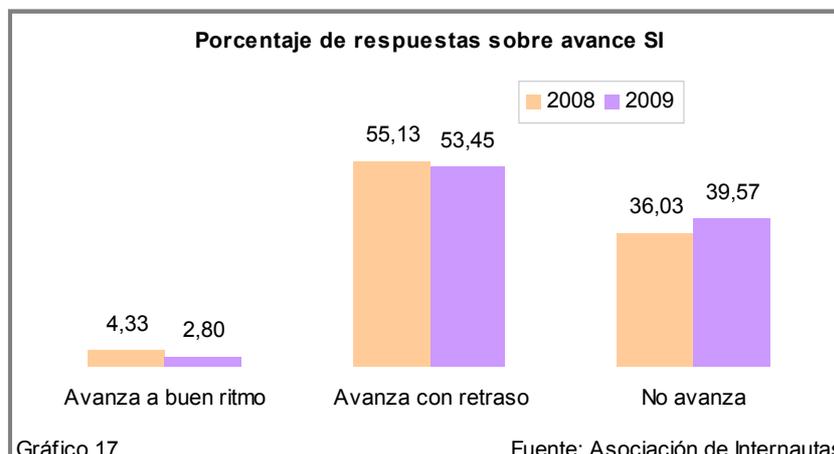


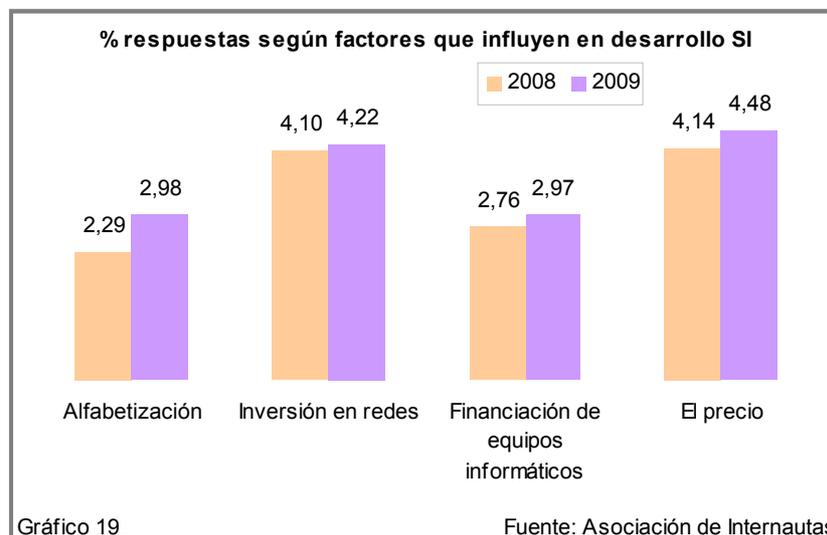
Gráfico 17

Fuente: Asociación de Internautas

10.1.- Motivos de su valoración:

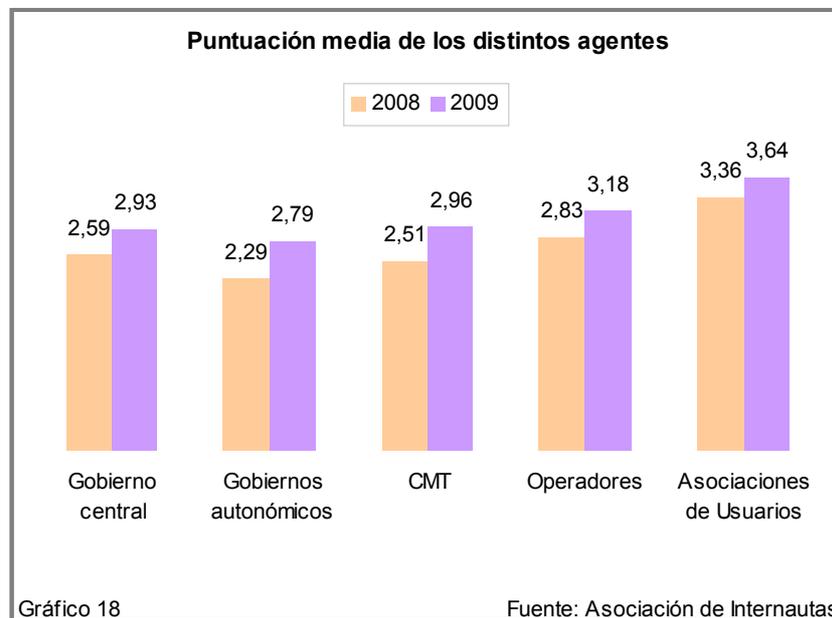
Crece la importancia que los internautas que participaron en el estudio conceden a todos los factores que se les proponen como causa del retraso en el desarrollo de la SI.

La alfabetización experimenta un crecimiento de un 23%; mientras la inversión en redes, cuya valoración ya era muy alta (próxima al máximo posible, 5 puntos) en los estudios anteriores, sigue creciendo hasta los 4,22 puntos; igual que le ocurre al precio que remonta hasta los 4,48 puntos (7,6%), comprensible dado el contexto general. Finalmente, la financiación de equipos sube otro 7%.



10.2.- Por último, la encuesta preguntaba por la **valoración del papel que desempeñan diferentes de actores en el desarrollo de la SI**: gobierno central, autonómicos, Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, operadores y asociaciones de usuarios.

Todos los agentes experimentan crecimientos significativos, entre el 7,7% de las asociaciones de usuarios y el 18% de las Comunidades Autónomas que salen de la zona del suspenso.



**Asociación de Internautas.
Madrid 23 de noviembre de 2009**