

En el último número de Papeles de Economía Española,  
editada por Funcas

NOTA DE PRENSA

## El sector de las telecomunicaciones, un motor de crecimiento de la economía española

- Mantener las inversiones y mejorar la atención al cliente son las prioridades del sector

**Madrid, 10 de julio de 2013.** - El sector de las telecomunicaciones supone el 3,3% del PIB español, pero su aportación a la actividad económica es mucho mayor por su contribución a la mejora de la productividad de las empresas. Papeles de Economía Española, editado por la Fundación de las Cajas de Ahorros (Funcas), analiza en su último número cómo ha afectado la crisis económica a este sector y cuáles son los principales retos y oportunidades que se le plantean en el futuro.

Desde el comienzo de la crisis económica el sector está experimentado una caída de ingresos, debida en parte a la situación general, pero también a las propias características del sector: el descenso en el tráfico de voz y mensajes cortos, no ha sido compensado por el progreso de la banda ancha móvil. Por otro lado, la estrategia de fijación de precios de las operadoras mediante tarifas planas, está suponiendo una cuantiosa pérdida de ingresos que podría llevarles a cambiar esa estrategia.

Las inversiones también se están viendo afectadas por la crisis. Aunque la dotación de infraestructuras básicas es aceptable, es necesario continuar invirtiendo en la expansión de las redes de nueva generación. En telefonía fija, el máximo despliegue se alcanzó en 2008 con 45,4 líneas por cada 100 habitantes, ratio que cayó en 2012 hasta 41,5. En telefonía móvil, la máxima penetración se alcanzó en 2011 con 113,9 líneas por cada 100 habitantes, mientras que en 2012 había descendido a 109,7. Sin embargo, el alcance de la banda ancha, tanto fija como móvil, está por debajo de la media de la OCDE. En el periodo 2008-2009, la inversión en el sector cayó un 14%, si bien se produjo una recuperación entre 2010 y 2011 por el pago de la licitación del espectro radioeléctrico.

GABINETE DE COMUNICACIÓN

<http://www.funcas.es>

<http://blog.funcas.es>

comunicacion@funcas.es

Amparo Gómez-Amat (678 41 48 72)

M<sup>a</sup> Jesús Luengo (676 35 93 88)

Entre los aspectos analizados en este número de Papeles de Economía Española que presentan un amplio margen de mejora, figura la relación con los usuarios. Los consumidores españoles son los que presentan el menor nivel de satisfacción de toda la Unión Europea respecto al servicio que reciben tanto en telefonía fija como móvil y acceso a internet. La telefonía móvil concentra el mayor número de quejas de los usuarios, el 50,8% del total. Además, según un estudio de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, un 30% de los usuarios que han utilizado los servicios de atención al cliente han quedado insatisfechos y más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil que han sufrido alguna incidencia consideran que esta no se ha resuelto de manera satisfactoria.

Otra cuestión relevante desde el punto de vista de los usuarios es la protección de la privacidad, en cuya defensa está ya trabajando la Comisión Europea a través de la elaboración de un Reglamento general de protección de datos. La evolución tecnológica ha incrementado, al mismo tiempo, la capacidad de recogida, uso y almacenamiento de datos personales, en gran medida por motivos de eficiencia, comerciales o de seguridad, por parte de múltiples agentes públicos y privados, y su regulación ha pasado a ser una cuestión fundamental.

Por ello, a la vez que se avanza en el desarrollo de nuevas tecnologías, la protección a los usuarios debe ser prioritaria para las operadoras, tanto por lo que se refiere a la calidad del servicio como al respeto a su privacidad.