

TELECOMUNICACIONES

Reporte ACSI 2018-2019



Video Streaming publica la mayor satisfacción del cliente en Telecomunicaciones; TV por Suscripción atascada en el último lugar junto con los Proveedores de Servicios de Internet

Servicio de Televisión por Suscripción

La satisfacción del cliente con el servicio de televisión por suscripción alcanzó su punto máximo en 2013 con un puntaje de **68** en el *Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense* en la escala de 100 puntos de (ACSI®), pero ha cambiado desde entonces. La industria está ahora estancada con una puntuación ACSI de **62**, junto con Proveedores de Servicios de Internet en el último lugar entre todas las industrias seguidas por el ACSI.

Este informe cubre otras cuatro industrias de telecomunicaciones: el Proveedores de Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Fija, Servicio de Video por Demanda y Servicio de Video Streaming. Los resultados se basan en encuestas realizadas durante un período de 12 meses desde abril de 2018 hasta marzo de 2019.

Durante los últimos seis años, la satisfacción del cliente con la Televisión por Suscripción ha languidecido en promedio por debajo de los **60**, sin recuperarse lo suficiente como para competir efectivamente con los Servicios de Streaming. En 2018, las ventas de suscripción disminuyeron 3% a \$ 103.4 mil millones. El servicio al cliente sigue siendo deficiente y el corte del cable se está acelerando. Como el servicio de Video Streaming gana terreno, un número creciente de hogares puede que nunca se suscriban a la televisión de pago en primer lugar.

ACSI: SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

| Empresa | 2018 | 2019 | Variación % |
|---|-----------|-----------|-------------|
| Servicio de Televisión por Suscripción | 62 | 62 | 0,0% |
| U-verse TV (AT&T) | 70 | 69 | -1% |
| Fios (Verizon Communications) | 68 | 68 | 0% |
| DISH Network | 67 | 67 | 0% |
| DIRECTV (AT&T) | 64 | 66 | 3% |
| Otros | 62 | 62 | 0% |
| Optimum (Altice USA) | 62 | 61 | -2% |
| Cox Communications | 60 | 59 | -2% |
| Spectrum (Charter Communications) | 58 | 59 | 2% |
| Frontier Communications | 56 | 57 | 2% |
| Xfinity (Comcast) | 57 | 57 | 0% |
| Mediacom | 55 | 56 | 2% |
| Suddenlink (Altice USA) | 58 | 55 | -5% |

2019 ACSI LLC. All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Muchas de las mismas grandes empresas ofrecen servicios de Internet, televisión y voz a través de paquetes. Entre estos, *U-verse TV* de *AT&T* tiene el liderazgo para la suscripción de televisión a pesar de un deslizamiento del 1% a **69**. La compañía ha aumentado los precios luego de la adquisición de *Time Warner* y *DIRECTV* y su servicio basado en fibra, perdió 544.000 suscriptores en el primer trimestre.

El servicio de televisión satelital de *AT&T*, *DIRECTV*, gana un 3% a un puntaje ACSI de **66**, pero esto puede ser el resultado de suscriptores insatisfechos. En los últimos dos años, 1,4 millones de clientes de *DIRECTV* han desertado y solo quedan los clientes más leales. Los espectadores prefieren el servicio de transmisión de *DIRECTV NOW* (**69**) de *AT&T* a su servicio satelital, pero no comparado con otros servicios de transmisión (promedio de la industria de **76**).

Entre los proveedores de televisión por suscripción, *Fios* de *Verizon* ocupa el segundo lugar, sin cambios en **68**, seguido de *DISH Red* a los **67** (también estable). *Optimum* de *Altice* baja 2% a **61**, quedando por debajo del promedio de la industria y la puntuación combinada de los proveedores más pequeños (**62**).

Spectrum de *Charter* se encuentra entre los pocos ganadores en la industria (+ 2% a **59**). Moviéndose en dirección opuesta, *Cox Communications* cae un 2% para coincidir con *Spectrum*. *Frontier Communications* también mejora (+ 2%) para coincidir con *Xfinity* de *Comcast* en **57** (sin cambios). *Mediacom* sigue de cerca con un aumento

del 2% a **56**. A pesar de estos avances, estas compañías siguen estando entre las firmas de puntaje más bajo rastreadas por ACSI y, sin embargo, un proveedor de Televisión por Suscripción se encuentra aún peor: *Suddenlink* de *Altice* cae un 5% hasta el final de la categoría a los **55**.

Para la industria de Servicios de Televisión por Suscripción en general, todos los aspectos de la experiencia de visualización siguen siendo los mismos o peor que hace un año. Según los espectadores, la calidad de imagen HD es lo más destacado de la televisión de pago, aunque no están tan impresionados como el año pasado (**79**).

La industria no muestra ningún progreso en términos de cortesía y amabilidad del personal (**77**) o la velocidad de las transacciones en tienda (**76**). Los centros de llamadas, sin embargo, siguen siendo el peor de todos los puntos de contacto para el cliente, sin moverse en **63**.

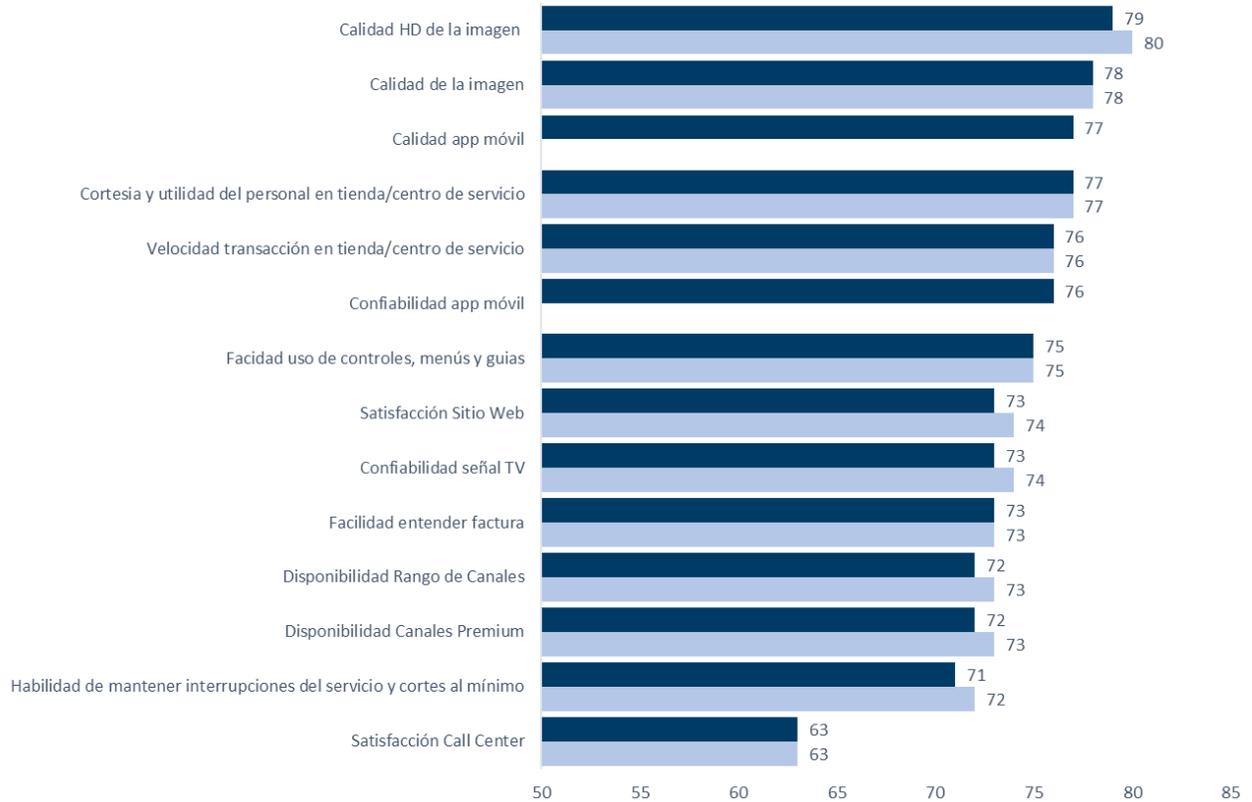
ACSI ahora rastrea el rendimiento de las aplicaciones móviles de TV por suscripción, que muestran un espacio considerable para mejora tanto en términos de calidad (**77**) como de fiabilidad (**76**). Estas puntuaciones no se comparan bien con otras industrias, incluida Video Streaming (**84** para calidad móvil y **82** para confiabilidad). La satisfacción del sitio web también es inferior, avanzando lentamente a **73**.

Los espectadores dicen que los controles remotos y menús no son mejores ni peores este año (**75**), y la facturación sin cambios (**73**). Sin embargo, las señales de TV son menos confiables (**73**) y las interrupciones del servicio son más frecuentes (**71**). A medida que continúan las batallas sobre el contenido, los espectadores también perciben un deterioro en el rango de premium y canales estándar (ambos **72**).

TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Benchmarks Experiencia del Cliente
Tendencias en la industria año tras año

■ 2019 ■ 2018



Proveedores de Servicio de Internet

Los Proveedores de Servicios de Internet permanecen en la parte inferior de las clasificaciones ACSI, sin cambios, con una puntuación de **62**. El fenómeno del corte del cordón no ha sido una pérdida total para los proveedores de cable. La industria del cable es también el proveedor líder de conexiones de Internet de banda ancha y video rico en datos ahora representan más de la mitad de todo el tráfico de internet. Si bien muchas empresas publican ganancias este año, el servicio se considera en gran parte lento y poco fiable, y la competencia es limitada en muchas áreas. La mayoría de los proveedores aún no están proporcionando un buen servicio a un precio asequible.

Fios, el servicio de fibra óptica de *Verizon Communications*, es estable en la parte superior de la categoría (**70**), pero *AT&T Internet* se está

acercando con un aumento del 1% a **69**. Los proveedores de servicios de Internet más pequeños son los siguientes, ganando un 2% a una puntuación combinada de **64**.

ACSI: PROVEEDORES SERVICIO DE INTERNET

| Empresa | 2018 | 2019 | Variación % |
|--|-----------|-----------|-------------|
| Proveedores Servicios de Internet | 62 | 62 | 0,0% |
| Fios (Verizon Communications) | 70 | 70 | 0% |
| AT&T Internet | 68 | 69 | 1% |
| Otros | 63 | 64 | 2% |
| Optimum (Altice USA) | 64 | 63 | -2% |
| Xfinity (Comcast) | 60 | 61 | 2% |
| Cox Communications | 59 | 60 | 2% |
| Suddenlink (Altice USA) | 61 | 60 | -2% |
| CenturyLink | 58 | 59 | 2% |
| Spectrum (Charter Communications) | 60 | 59 | -2% |
| Windstream | 56 | 57 | 2% |
| Mediacom | 53 | 56 | 6% |
| Frontier Communications | 54 | 55 | 2% |

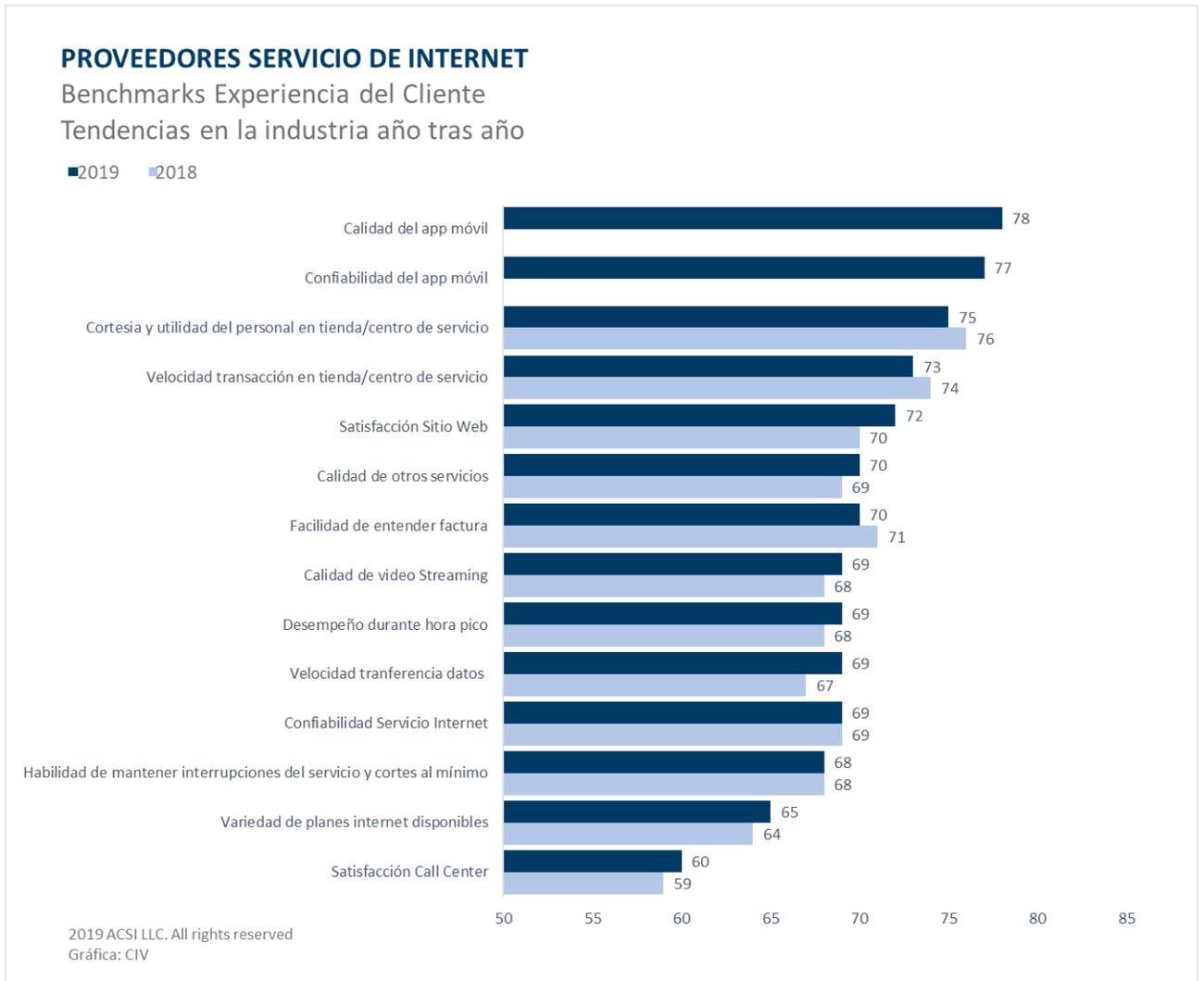
2019 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV ACSI (Escala 0-100)

Optimum de *Altice* se retira del 2% al **63**, pero sigue siendo el líder entre los proveedores coaxiales. Mientras tanto, *Comcast Xfinity* se acerca más al promedio de la industria, un 2% hasta **61**. *Cox Communications* y *Altice* en *Suddenlink* están empatados a **60** pero se mueven en direcciones opuestas: *Cox* ha subido un 2%, mientras que *Suddenlink* ha caído por igual cantidad. *Spectrum* de *Charter* (-2%) y *CenturyLink* (+ 2%) se encuentran en **59**.

Los proveedores con la puntuación más baja obtienen ganancias. *Mediacom* es el que más mejora, un 6%, hasta **56**. Según sus usuarios, *Mediacom* es el mejor de su clase para su aplicación móvil. Sin embargo, la empresa se mantiene en el extremo inferior de la industria, justo detrás de *Windstream* (+ 2% a **57**) y por delante de *Frontier Communications* (+ 2% a **55**). Como en la industria de la Televisión por Suscripción, las empresas que obtienen los puntajes más bajos aquí también son algunas con el peor desempeño entre más de 400 empresas en el ACSI.

Para la industria de los Proveedores de Servicios de Internet en general, el mejor aspecto de la experiencia del usuario es también el más reciente: la puntuación de las aplicaciones móviles **78** por calidad y **77** por confiabilidad. Los proveedores están mejorando los métodos en

línea de servicio al cliente, la satisfacción del sitio web aumenta un 3% a **72**. Mientras que el servicio en la tienda sigue siendo más alto, tanto la cortesía del personal (**75**) como la velocidad del servicio (**73**) se desliza en comparación con hace un año.



A pesar de los aumentos en la velocidad de transferencia de datos en general, el rendimiento durante las horas pico y la calidad de video streaming, estos elementos aún muestran margen de mejora (todos **69**). Igualmente, interrupciones y cortes de servicio continúan agravando a los clientes (**68**).

Los peores aspectos de la experiencia del cliente, sin embargo, siguen siendo la falta de planes de Internet (hasta **65**) y el servicio vía call center. Si bien la satisfacción del centro de llamadas es el punto más bajo en la mayoría de las industrias de telecomunicaciones, los

proveedores de servicios de internet se sientan al fondo de la roca (**60**), a pesar de una leve mejora.

Servicio de Telefonía Fija

La satisfacción general del cliente con el servicio de telefonía fija es de un 1,4%, hasta un puntaje de ACSI de **71**. Más de la mitad de todos los hogares de EE. UU. renuncian a las líneas fijas a favor del servicio inalámbrico, solo el cliente más leal se queda.

El desempeño individual de la empresa, sin embargo, varía. Según los usuarios, la llamada VoIP es el modo preferido de comunicación en línea fija. *Vonage*, un proveedor de VoIP, aumenta un 1% para **77**. Como servicio OTT que no necesita mantener una infraestructura, *Vonage* puede enfocar los recursos en la prestación de un buen servicio al cliente.

Las empresas que ofrecen servicios de cable e Internet, además del teléfono fijo, no tienen un buen desempeño.

ACSI: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

| Empresa | 2018 | 2019 | Variación % |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Servicio de Telefonía Fija | 70 | 71 | 1,4% |
| Vonage | 76 | 77 | 1% |
| Otros | 73 | 73 | 0% |
| Verizon Communications | 72 | 73 | 1% |
| AT&T | 72 | 72 | 0% |
| Optimum (Altice USA) | 69 | 69 | 0% |
| Cox Communications | 65 | 67 | 3% |
| Spectrum (Charter Communications) | 66 | 67 | 2% |
| Xfinity (Comcast) | 66 | 67 | 2% |
| CenturyLink | 66 | 65 | -2% |
| Windstream | 64 | 64 | 0% |
| Frontier Communications | 57 | 61 | 7% |
| Suddenlink (Altice USA) | 71 | 61 | -14% |

2019 ACSI LLC. All rights reserved

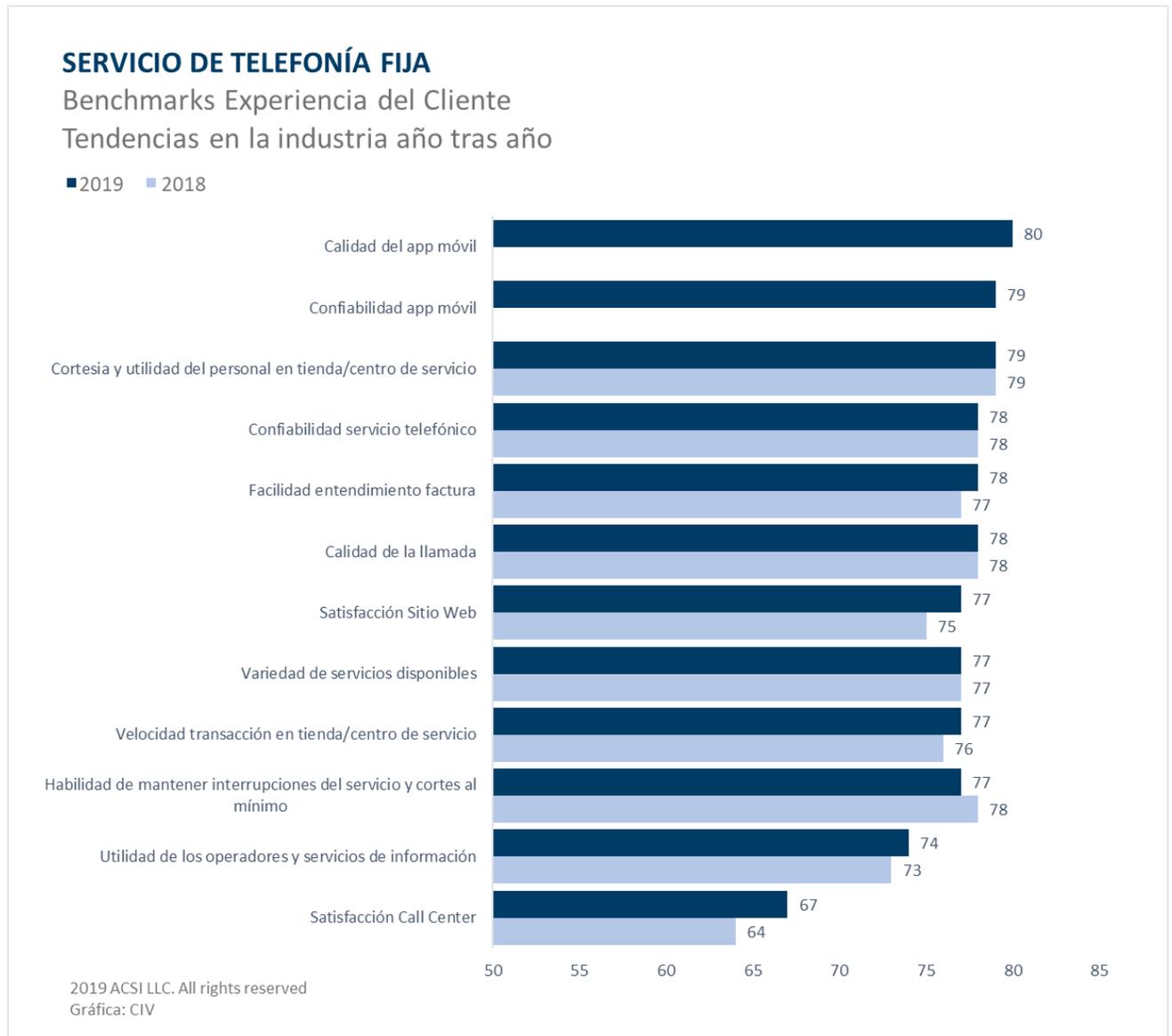
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Verizon Communications gana un 1% para empatar con la puntuación combinada de proveedores más pequeños en **73**. *AT&T* está sin cambios en **72** y los proveedores restantes están por debajo del promedio de la industria. *Optimum* de *Altice* está estático en **69**, seguido por *Cox*

Communications, Spectrum de Charter y Comcast Xfinity, todos ellos subieron a **67**. *Windstream* es estable en **64**.

CenturyLink (-2% a **65**) es uno de los dos únicos declinadores. *Suddenlink* de *Altice* experimenta la caída más severa, cayendo un 14% a **61**. Según sus clientes, el servicio de *Suddenlink* es el menos confiable entre Proveedores de Telefonía Fija en términos de interrupciones y cortes de servicio. *Frontier Communications* también baja a **61**, a pesar de ser el que más ha mejorado (+ 7%).



Las aplicaciones móviles son un punto brillante para el Servicio de Telefonía Fija, tanto en términos de calidad (**80**) como de confiabilidad

(79). La calidad de las llamadas también es sólida (78) y el servicio telefónico es confiable (78).

Mientras que los clientes dicen que los cortes y las interrupciones del servicio son más frecuentes (77), varios aspectos del Servicio de Telefonía Fija es mejor que hace un año. Las facturas son un poco más fáciles de entender (78) y las transacciones en tienda son más rápidas (77). Los clientes están más satisfechos con sus experiencias en línea mejorando la satisfacción en el sitio web del 3% a 77. Los empleados son más corteses y serviciales en la tienda (79), los operadores (74) están mejorando. Los centros de llamadas suben (+ 5% a 67), siguen siendo el aspecto menos satisfactorio de la experiencia del cliente de Telefonía Fija.

Servicio de Video por Demanda

La satisfacción del cliente con el Servicio de Video por Demanda se desliza 1.5% a un puntaje ACSI de 67, los espectadores giran hacia servicios de Streaming más satisfactorios como *Netflix* y *Hulu*. Sin embargo, la amenaza de la competencia en línea ha hecho poco para estimular la mejora entre las compañías de cable y satélite más grandes.

AT&T tuvo la única ventaja hace un año con su servicio *U-verse TV*, pero ahora cae un 3% para compartir el primer lugar con *Fios* de *Verizon* (ambos 72). El proveedor satelital *DISH Network* cae un 3% a 71 pero se mantiene justo por delante de *DIRECTV* (sin cambios en 70).

Frontier Communications debuta en la categoría con un puntaje de 67, en línea con el promedio de la industria. Tres declinadores se reúnen en 66: *Cox Communications* (-1%), *Optimum* de *Altice* (-3%) y *Xfinity* de *Comcast* (-1%). Los proveedores de Servicios de Video por Demanda más pequeños no registran cambios (65), ni tampoco *Spectrum* de *Charter* en la parte inferior de la categoría (64). Los usuarios consideran que el rendimiento general y la confiabilidad de *Spectrum* son insuficientes en comparación con otros grandes proveedores de servicios de VoD.

ACSI: SERVICIO DE VIDEO POR DEMANDA

| Empresa | 2018 | 2019 | Variación % |
|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Servicio de Video por Demanda | 68 | 67 | -1,5% |
| Fios (Verizon Communications) | 72 | 72 | 0% |
| U-verse TV (AT&T) | 74 | 72 | -3% |
| DISH Network | 73 | 71 | -3% |
| DIRECTV (AT&T) | 70 | 70 | 0% |
| Frontier Communications | NM | 67 | ND |
| Cox Communications | 67 | 66 | -1% |
| Optimum (Altice USA) | 68 | 66 | -3% |
| Xfinity (Comcast) | 67 | 66 | -1% |
| Otros | 65 | 65 | 0% |
| Spectrum (Charter Communications) | 64 | 64 | 0% |

NM: No medido

ND: No disponible

2019 ACSILLC. All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Todos los elementos de la experiencia del cliente de Servicio de Video por Demanda son iguales o peores de lo que eran hace un año, el rendimiento general y la fiabilidad disminuyeron (**72**). Incluido en el ACSI por primera vez este año, las aplicaciones móviles de video a pedido obtuvieron un puntaje de **79** en calidad y **76** en confiabilidad.

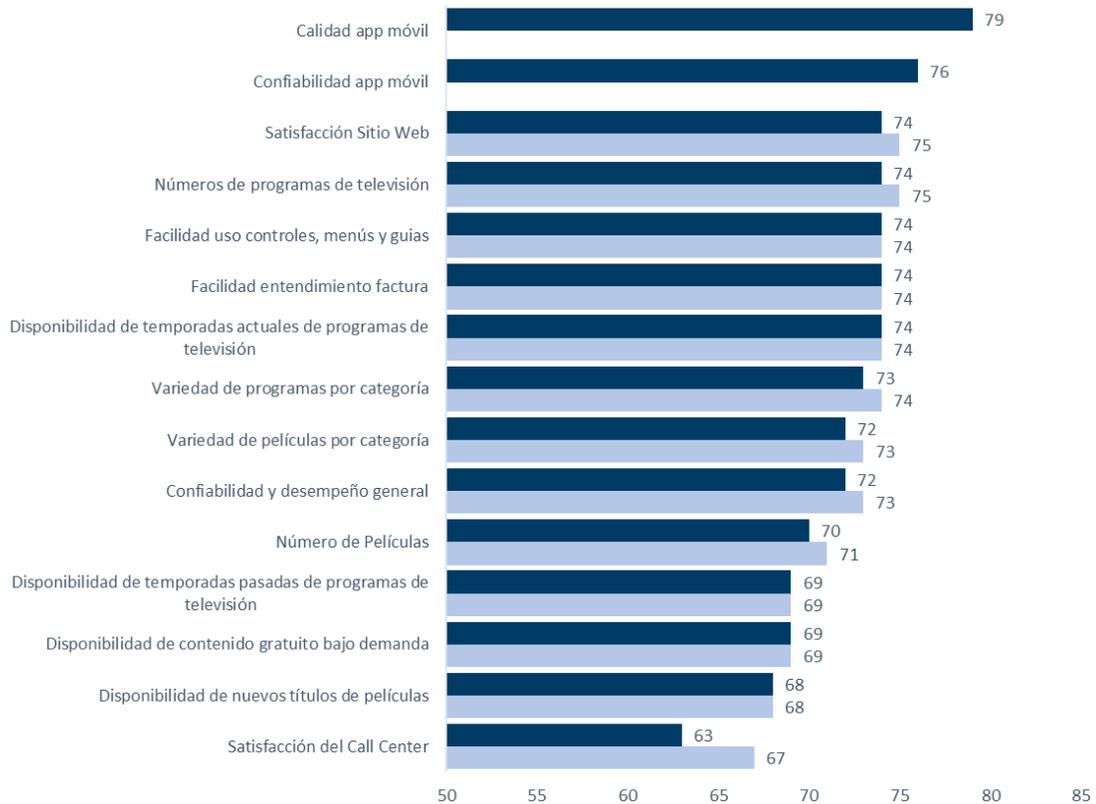
Según los espectadores, hay menos programas de TV y películas disponibles, y menos variedad de ambos. El contenido gratuito no ha mejorado (**69**), ni tiene la disponibilidad de los programas de TV de la temporada actual (**74**), los programas de TV de la temporada pasada (**69**), o nuevas películas (**68**). La satisfacción del sitio web se ha reducido ligeramente (**74**), pero los centros de llamadas muestran la mayor tensión, cae un 6% de 67 a **63**.

SERVICIO DE VIDEO POR DEMANDA

Benchmarks Experiencia del Cliente

Tendencias en la industria año tras año

■ 2019 ■ 2018



2019 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

Servicio de Video Streaming

Los Servicios de Video Streaming son los de mejor desempeño para la satisfacción del cliente entre las cinco industrias de las telecomunicaciones, mejorando 1.3% a un puntaje ACSI de **76**. Es probable que la competencia estimule nuevas mejoras, tanto Disney como Apple esperan lanzar Servicios de Streaming económicos a finales de este año

ACSI: SERVICIO DE VIDEO STREAMING

| Empresa | 2018 | 2019 | Variación % |
|------------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Servicio de Video Streaming | 75 | 76 | 1,3% |
| Netflix | 78 | 79 | 1% |
| Sony PlayStation Vue | 78 | 78 | 0% |
| Microsoft Store | 77 | 77 | 0% |
| Amazon Prime Video | 75 | 76 | 1% |
| Apple iTunes | 77 | 76 | -1% |
| Hulu | 75 | 76 | 1% |
| CBS All Access | 74 | 75 | 1% |
| Google Play | 75 | 75 | 0% |
| Twitch (Amazon) | 78 | 75 | -4% |
| Vudu (Walmart) | 75 | 75 | 0% |
| YouTube (Google) | 76 | 75 | -1% |
| HBO | 72 | 74 | 3% |
| Sling TV (DISH Network) | 71 | 74 | 4% |
| Otros | 71 | 72 | 1% |
| Starz | 72 | 72 | 0% |
| Showtime | 70 | 71 | 1% |
| DIRECTV NOW (AT&T) | 70 | 69 | -1% |
| Sony Crackle | 68 | 68 | 0% |

2019 ACSI LLC. All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Netflix compartió el liderazgo con *Sony PlayStation Vue* y *Twitch de Amazon* hace un año, pero una ganancia del 1% pone a *Netflix* solo en primer lugar, y número uno en las cinco categorías de telecomunicaciones. La compañía ha estado rodando el contenido original a un ritmo sin precedentes, que se mantiene entre sus mayores fortalezas. Conforme para los datos ACSI, *Netflix* ocupa el primer lugar por el contenido original entre todos los Servicios de Streaming. Además, el crecimiento de la membresía continúa a un ritmo récord.

En segundo lugar, la *PlayStation Vue* de *Sony* se mantiene estable en **78**, seguida de *Microsoft Store* (**77**). Como *Netflix*, *Hulu* informa un crecimiento récord de suscriptores y aumenta un 1% para que coincida con *Amazon Prime Video* (+ 1%) en **76**. Después de caer el 1%, *Apple iTunes* se une con un puntaje de **76** también.

El resto de la categoría cae por debajo del promedio de la industria. Algunos de estos servicios no son lo suficientemente apartados de las ofertas originales de cable y satélite, ya que abundan las interrupciones comerciales, los precios son altos y el servicio al cliente es deficiente.

El grupo de los cinco servicios en **75**: *CBS All Access* (+ 1%), *Google Play* (sin cambios), la plataforma de juegos de *Amazon Twitch* (-4%), *Vudu* de *Walmart* (sin cambios) y *YouTube* de *Google* (-1%). *Sling TV* de *DISH Network* es el que más mejoró (+ 4%) y empata con *HBO* (+ 3%) con **74**. *Starz* coincide con la puntuación combinada de las plataformas pequeñas en **72**, mientras que *Showtime* sigue de cerca (+ 1% a **71**).

DIRECTV Now de *AT&T* se encuentra en el extremo inferior de la categoría de streaming, *cae un 1% a 69* y por delante de *Sony Crackle* (sin cambios en **68**). En comparación con otros Servicios de Streaming, *Sony Crackle* se queda atrás cuando se trata de ofrecer los programas de televisión de la temporada actual.

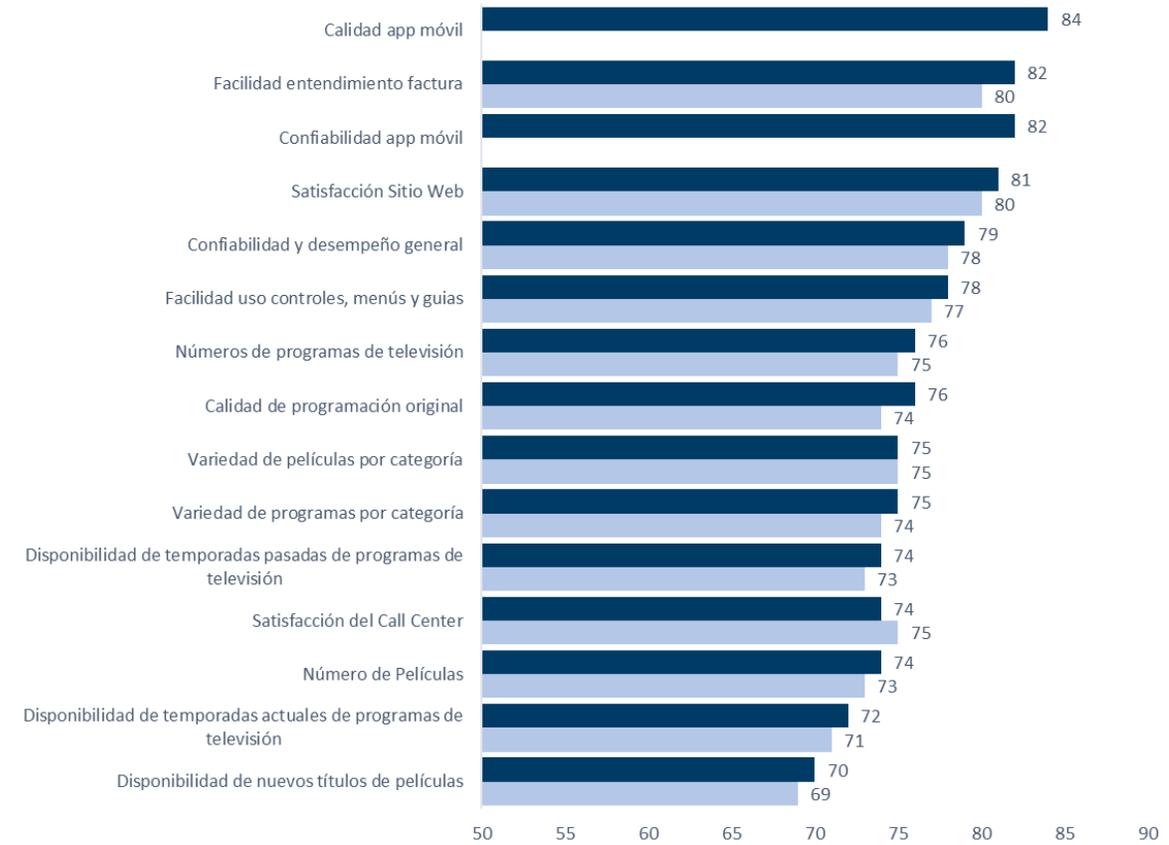
La industria de Servicios de Video Streaming en general se destaca por la calidad (**84**) y la confiabilidad (**82**) de sus aplicaciones móviles, aunque el rendimiento individual de la empresa varía ampliamente. Los espectadores encuentran las facturas de servicios de transmisión muy fácil de entender (+ 3% a **82**), especialmente en comparación con las ofertas tradicionales de cable y satélite.

SERVICIO DE VIDEO STREAMING

Benchmarks Experiencia del Cliente

Tendencias en la industria año tras año

■ 2019 ■ 2018



2019 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

En comparación con hace un año, los espectadores reportan mejoras en el rendimiento y la confiabilidad generales (**79**), también en satisfacción del sitio web (**81**). Los centros de llamadas tienen una puntuación mucho menor en **74** y son el único elemento para debilitar Servicios de Streaming este año.

Los Servicios de Streaming aumentan la calidad del contenido original (+ 3% a **76**) y mejoran el número (**76**) y variedad (**75**) de programas de televisión. Mientras que los programas de televisión de la temporada pasada y la actual están más disponibles, los espectadores encuentran que las ofertas de la temporada actual son algo escasas (**72**) en comparación con los programas de la temporada pasada (**74**). Cuando

se trata de películas, los espectadores también anhelan más títulos nuevos (**70**) a pesar de algunas mejoras.

Sobre este informe

El Informe de telecomunicaciones ACSI 2018-2019 sobre el servicio de televisión por suscripción y los proveedores del servicio de Internet, el servicio de telefonía fija, el servicio de video por demanda y el servicio de video streaming están basados en entrevistas con 38,681 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre abril 5 de 2018 y 27 de marzo de 2019. Se les pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con los más grandes proveedores de servicios de telecomunicaciones en términos de cuota de mercado, más una categoría agregada que consiste en "Todas las demás", y por lo tanto más pequeñas.

Los datos de la encuesta se utilizan como entradas al modelo econométrico de causa y efecto de ACSI, que estima satisfacción del cliente como resultado de los datos de las expectativas y percepciones de los clientes, medidos en la encuesta. De la calidad, y las percepciones del valor. El modelo ACSI, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes ACSI reciben confidencial Datos competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y la experiencia del cliente puntos de referencia.

ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, licenciadas en todo el mundo exclusivamente para American Customer Satisfaction Index LLC con el derecho de sublicenciar.

No se puede hacer publicidad u otro uso promocional de los datos e información en este informe sin el consentimiento expreso previo por escrito de ACSI LLC.