

## Comunicado de Prensa No. 70/2016

Ciudad de México a 27 de junio de 2016

### **MÁS DEL 60% DE LOS USUARIOS DE TV DE PAGA E INTERNET COMPARA LA OFERTA DE SERVICIOS: ENCUESTA IFT**

- **La Primera Encuesta 2016, Usuarios de servicios de telecomunicaciones se realizó del 29 de diciembre de 2015 al 15 de enero de 2016, a nivel nacional**
- **Incluye los principales hallazgos en los patrones de consumo y experiencia de los usuarios frente a los servicios de Internet, Telefonía fija, Telefonía móvil y Televisión de paga que se les proveen**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de su Primera Encuesta 2016, Usuarios de servicios de telecomunicaciones, en la cual se observa que el 63% y 68% de los usuarios de internet y de televisión de paga entrevistados, respectivamente, comparan la oferta de servicios en el mercado. En telefonía móvil, se observó que esta proporción alcanza el 47 por ciento.

La encuesta realizada entre el 29 de diciembre de 2015 al 15 de enero a través de 4,664 entrevistas a usuarios mayores de 18 años de telefonía móvil, telefonía fija y televisión de paga e internet en el país, arrojó también que el precio, en todos los servicios, es una de las razones más mencionadas por los encuestados al elegir a su proveedor.

La encuesta tiene el propósito de conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones respecto a los servicios que se proveen en el país. Incorpora información de los usuarios con alguna discapacidad, encontrándose que más del 50% de los entrevistados, no recibió asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

El reporte completo, que describe los principales resultados de la encuesta, se encuentra disponible en la página de internet del IFT: [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

## Comunicado de Prensa No. 70/2016

Algunos de los resultados más relevantes observados son los siguientes:

### Internet

- El dispositivo más utilizado para conectarse a Internet en el hogar es el teléfono móvil entre los usuarios de 18 a 24 años (67%), 25 a 34 años (63%) y de 35 a 49 años (66%). Mientras que la computadora de escritorio es el dispositivo más utilizado entre los usuarios de 50 y más años (65%).
- El principal uso del Internet es para acceder a redes sociales, concentrándose entre los usuarios de 18 a 24 años (88%), 25 a 34 años (79%), 35 a 49 años (74%) y los de 50 y más años (68%).
- La principal razón por la que los usuarios de Internet eligen a su proveedor es el precio, no obstante, las principales razones por las que dejarían de contratarlo son que el servicio presente fallas y que incremente el precio.

### Telefonía fija

- El 50% de los usuarios de 18 a 24 años y el 39% de los usuarios de 25 a 34 años refirieron realizar de tres a cinco llamadas al día, en tanto que el 36% de los usuarios de 35 a 49 años señaló que realiza menos de tres llamadas al día. Entre los usuarios de 50 y más años, el 31% realizó menos de tres llamadas al día y otro 31% realizó de tres a cinco llamadas al día.
- Las principales razones por las que los usuarios de Telefonía fija eligen a su proveedor son por el buen servicio y el precio, no obstante, las principales razones por las que dejarían de contratarlo son que éste incremente y que el servicio presente fallas.

## Comunicado de Prensa No. 70/2016

### Telefonía móvil

- Los usuarios entre 18 y 24 años manifestaron utilizar en mayor proporción su teléfono móvil para conectarse a redes sociales (50%), mientras que los de 25 a 34 años (39%), los de 35 a 49 años (57%) y los de 50 y más años (59%), señalaron utilizar en mayor proporción su dispositivo para hacer llamadas.
- El 44% de los usuarios que tienen acceso a Internet y/o redes sociales a través de su teléfono móvil, mencionó que utiliza Wi-Fi y datos móviles indistintamente.
- Las principales razones por las que los usuarios de Telefonía móvil eligen a su proveedor son las promociones, la cobertura y el precio, no obstante, las principales razones por las que dejarían de contratarlo son que el servicio no tenga buena cobertura para hacer llamadas y exista un incremento en el precio.

### Televisión de paga

- El mayor porcentaje de usuarios señaló utilizar el servicio de Televisión de paga de tres a cinco horas al día, siendo un 55% de usuarios en el rango de 18 a 24 años, seguidos de un 53% de 35 a 49 años, el 52% de 25 a 34 años y un 49% de 50 y más años.
- Las principales razones por las que los usuarios de Televisión de paga eligen a su proveedor son el precio y porque el proveedor tiene buen servicio, no obstante, las principales razones por las que dejarían de contratarlo son que el servicio presente fallas y que exista un incremento en el precio.

Al realizar encuestas de manera periódica, el IFT está en posibilidad de conocer el consumo, hábitos de uso, características más valoradas de los usuarios de telecomunicaciones e identificar áreas de oportunidad en los servicios.

## Comunicado de Prensa No. 70/2016

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)