



**CONTRATACIÓN Y PATRONES DE CONSUMO
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES FIJAS ANTES Y DURANTE
LA PANDEMIA OCASIONADA POR LA COVID-19**

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Índice

Legales 3

Introducción 4

Consideraciones metodológicas 5

Principales hallazgos 7

1. ¿Cómo cambió la contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas durante la pandemia ocasionada por la COVID-19? 9

2. ¿Cómo cambiaron los patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fijas durante la pandemia ocasionada por la COVID-19? 35



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Legales

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado ***“Contratación y patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fijas antes y durante la pandemia ocasionada por la COVID-19”*** (Reporte), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT, que le confiere la siguiente atribución:

- *“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”¹.*

¹ Estatuto Orgánico del IFT, Art. 71º Fracción XVIII, IFT, octubre 2020.



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Introducción

De acuerdo al reporte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre las oportunidades de la digitalización en América Latina frente a la COVID-19 *“a partir de la aplicación de las primeras medidas sanitarias, sumadas al temor por el contagio, comenzaron a acumularse las evidencias anecdóticas que daban cuenta de la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el aislamiento, difundir medidas profilácticas y facilitar el funcionamiento de sistemas económicos”*².

En este sentido la disponibilidad y funcionalidad de las telecomunicaciones es importante para soportar el accionar económico y social de hoy en día, ya que *“durante la pandemia mundial, las tecnologías digitales se han convertido en un habilitador fundamental de la conectividad que facilita la continuidad de la vida cotidiana y conecta a las personas más que nunca”*³. El acceso a los servicios de telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)⁴ *“es un derecho humano que permite habilitar el ejercicio de otros derechos fundamentales como la salud, la educación, la cultura, la seguridad, la libertad de expresión, la movilidad, entre otros”*⁵.

Con base en lo anterior, el objetivo del presente Reporte es mostrar los cambios en la forma de contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas (Internet fijo, Televisión de paga y Telefonía fija), así como los patrones de consumo de estos servicios, principalmente para las actividades de comunicación con amigos y familiares, entretenimiento, laborales, entre otras, a raíz de la pandemia ocasionada por la COVID-19. Para ello, se mostrará información histórica de 2018 a 2020 que refleje estos cambios, con información proveniente de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones aplicadas por el IFT.

² CEPAL (2020), Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19, disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-opportunidades-la-digitalizacion-america-latina-frente-al-covid-19>

³ ITU, Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure, disponible en: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT-2020-PDF-E.pdf

⁴ Las “Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) consisten de hardware, software, redes y medios para la recolección, almacenamiento, procesamiento, transmisión y presentación de información (voz, datos, texto, imágenes), así como los servicios relacionados”. OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Una herramienta de economía digital, disponible en: <http://www.oecd.org/digital/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean-9789264251823-en.htm>

⁵ CEPAL (2020), Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19, disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-opportunidades-la-digitalizacion-america-latina-frente-al-covid-19>



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Consideraciones metodológicas de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones⁶

Público objetivo: El público objetivo son usuarios de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de usuarios con alguna discapacidad y la siguiente distribución de género:

Concepto		Cuarta Encuesta 2018	Primera Encuesta 2019	Segunda Encuesta 2019	Tercera Encuesta 2019	Cuarta Encuesta 2020
Internet fijo y Televisión de paga	Mujer	49%	51%	51%	51%	51%
	Hombre	51%	49%	49%	49%	49%
Telefonía fija	Mujer	51%	50%	50%	51%	50%
	Hombre	49%	50%	50%	49%	50%

Representatividad: Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas).

A continuación, se presenta la información general de las encuestas de 2018 a 2020.

Concepto	Cuarta Encuesta 2018	Primera Encuesta 2019	Segunda Encuesta 2019	Tercera Encuesta 2019	Cuarta Encuesta 2020
Público objetivo	Usuarios residenciales	Usuarios residenciales	Usuarios residenciales	Usuarios residenciales	Usuarios residenciales
Periodo de levantamiento	Del 13 al 30 de diciembre de 2018	Del 01 al 26 de marzo de 2019	Del 22 de mayo al 10 de junio de 2019	Del 18 de julio al 11 de agosto de 2019	14 de noviembre al 02 de diciembre de 2020
Total de encuestados (de los cuatro servicios)	10,721	10,753	10,773	10,647	10,647

⁶ Para mayor información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Información metodológica de las encuestas a usuarios de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga, consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico- aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI.

Concepto	Cuarta Encuesta 2018	Primera Encuesta 2019	Segunda Encuesta 2019	Tercera Encuesta 2019	Cuarta Encuesta 2020
Número de entrevistas Internet fijo y Televisión de paga	5,008	5,008	5,120	5,008	5,008
Grado de confianza	95%	95%	95%	95%	95%
Error teórico de Internet fijo	1.87%	1.90%	1.82%	1.91%	1.58%
Error teórico de Televisión de paga	1.65%	1.69%	1.71%	1.70%	1.74%

Información metodológica de las encuestas a usuarios de Telefonía fija:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija, consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

Concepto	Cuarta Encuesta 2018	Primera Encuesta 2019	Segunda Encuesta 2019	Tercera Encuesta 2019	Cuarta Encuesta 2020
Número de entrevistas Telefonía fija	2,062	2,102	2,026	2,029	2,020
Grado de confianza	95%	95%	95%	95%	95%
Error teórico de Telefonía fija	2.15%	2.13%	2.17%	2.17%	2.18%

Nota: cabe destacar que los resultados del Reporte pueden presentar variaciones entre periodos, las cuales pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.



- Índice
- Legales
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- Contratación de servicios durante la pandemia
- Patrones de consumo durante la pandemia

Principales hallazgos

En cuanto a la contratación...



Se incrementó el porcentaje de usuarios de TV de paga (de **16.4%** a **36.6%**) y Telefonía fija (de **73%** a **84.5%**) que mencionaron contratar su servicio empaquetado con Internet fijo.



Incrementaron los usuarios que mencionaron contratar su servicio de Internet fijo con velocidades iguales o mayores a 20 Mbps (de **46.4%** a **64.7%**).



Se incrementó el porcentaje de usuarios que señalaron contratar más de 100 canales de TV de paga (de **20.9%** a **26.8%**).



Debido al mayor número de usuarios que contratan sus servicios empaquetados, mayores velocidades y más canales, aumentó el monto promedio mensual que pagan por el servicio de Internet fijo (de **\$453** a **\$482**) y Televisión de paga (de **\$348** a **\$430**).

Aumentó el porcentaje de usuarios de Internet fijo que señalaron poseer una cuenta OTT de video (de **27.8%** a **39.4%**). Entre las más mencionadas se encuentran Netflix, Claro video, Blim y Amazon.



Se incrementó el porcentaje de usuarios que señalaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo (de **4.7%** a **5.3%**) y Telefonía fija (de **3.7%** a **4.6%**).



➤ **Noviembre-Diciembre 2020**
Julio-Agosto 2019

- Índice
- Legales
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- Contratación de servicios durante la pandemia
- Patrones de consumo durante la pandemia

En cuanto a los patrones de consumo...



Se incrementó el porcentaje de usuarios que mencionaron utilizar el Internet fijo mas de 5 horas al día (de **31.2%** a **51.1%**).



Hubo un aumento en el porcentaje de usuarios que mencionaron utilizar el Internet fijo para la escuela (de **20.4%** al **38.4%**) y para el trabajo (de **17.4%** al **20.6%**).



Aumentó el porcentaje de usuarios que señalaron hacer video llamadas a través de Internet fijo (de **60%** a **75.7%**); transacciones bancarias (de **20.8%** a **29.9%**) y compras por Internet (de **21.8%** a **28.6%**).



Durante la pandemia se incrementó el porcentaje de usuarios que mencionaron utilizar la TV de paga para mantenerse al día con las noticias (de **18.7%** a **23.6%**).

Incrementó el porcentaje de encuestados que utilizaron la TV de paga para pasar tiempo familiar/tiempo con amigos (de **36.5%** a **49.5%**).



Se incrementó el porcentaje de usuarios que mencionaron que utilizan más su teléfono fijo comparado con hace un año (de **21.1%** a **23.2%**).



➤ **Noviembre-Diciembre 2020**
Julio-Agosto 2019



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

1. ¿Cómo cambió la contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas durante la pandemia ocasionada por la COVID-19?

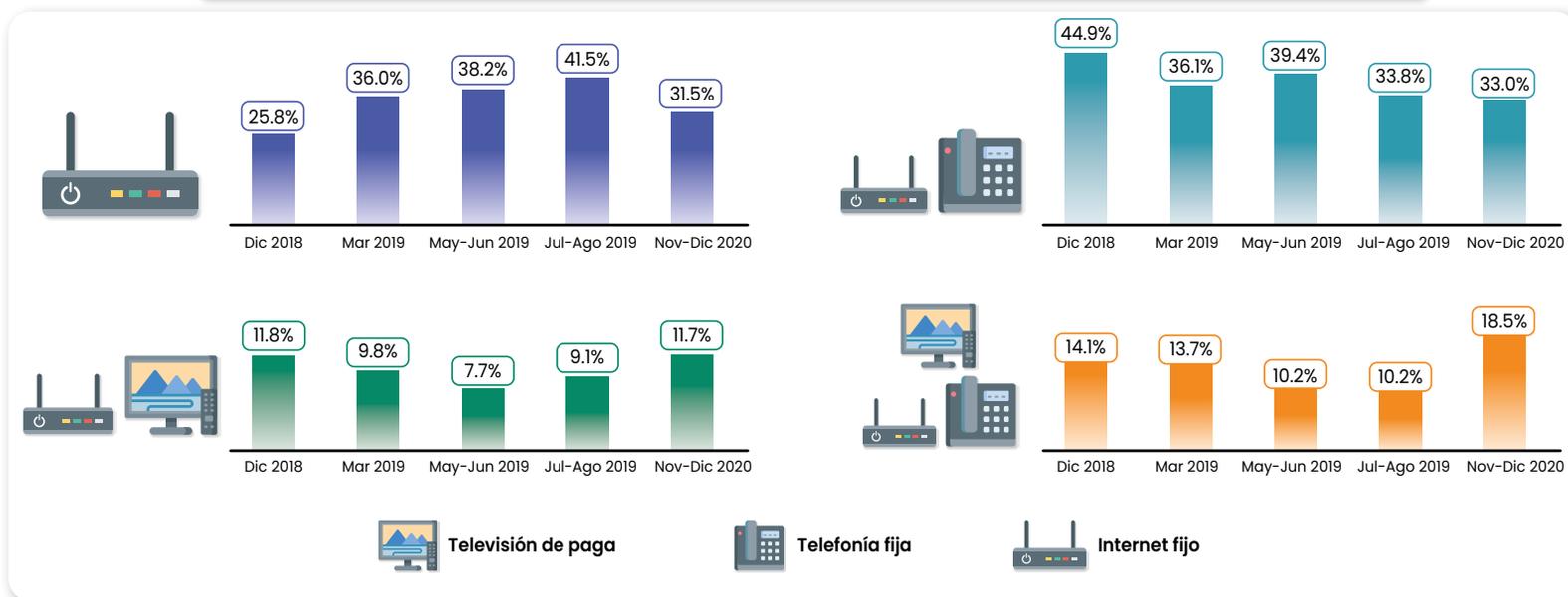
1.1. Internet fijo

Modalidad de contratación

A finales de 2020, el 63.2% de los usuarios mencionaron que contrataron el Internet fijo empaquetado con otro servicio. La modalidad más mencionada fue la de Internet fijo y Telefonía fija con 33%.



Gráfico 1.1.1. Modalidad de contratación del servicio de Internet fijo (2018-2020)



Nota. Debido a que se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio de "Internet fijo y Televisión de paga" e "Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga", así como respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

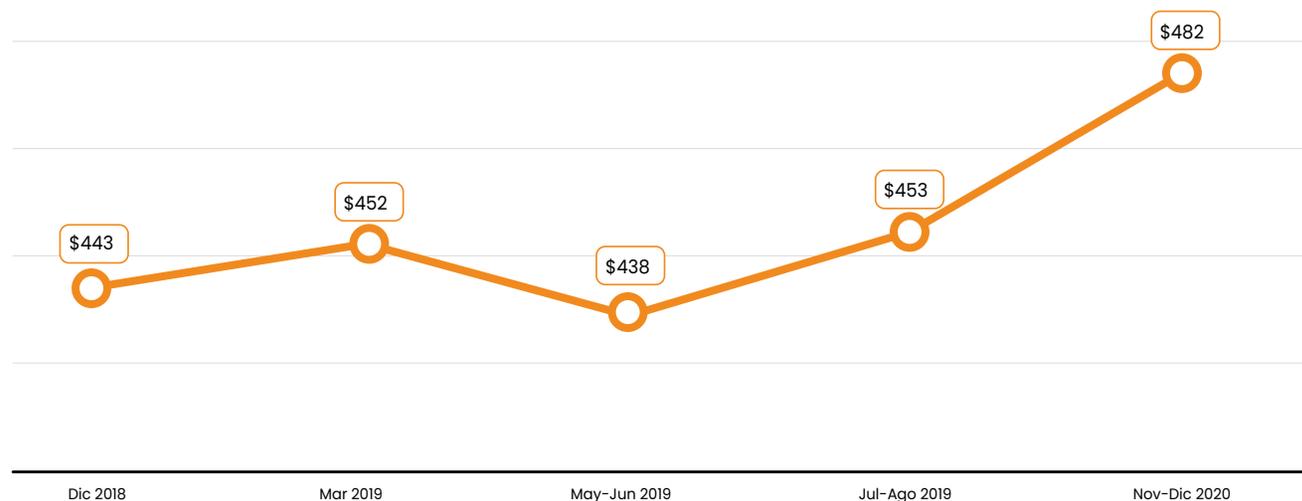
📍 Pago realizado por los usuarios

Sin importar la modalidad de contratación, a finales de 2020, los usuarios de Internet fijo realizaron un pago mensual promedio de \$482, lo cual representa un incremento de \$39 respecto a diciembre de 2018.



Gráfico 1.1.2.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios de Internet fijo (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

Los cálculos incluyen todas las modalidades de contratación.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(I_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

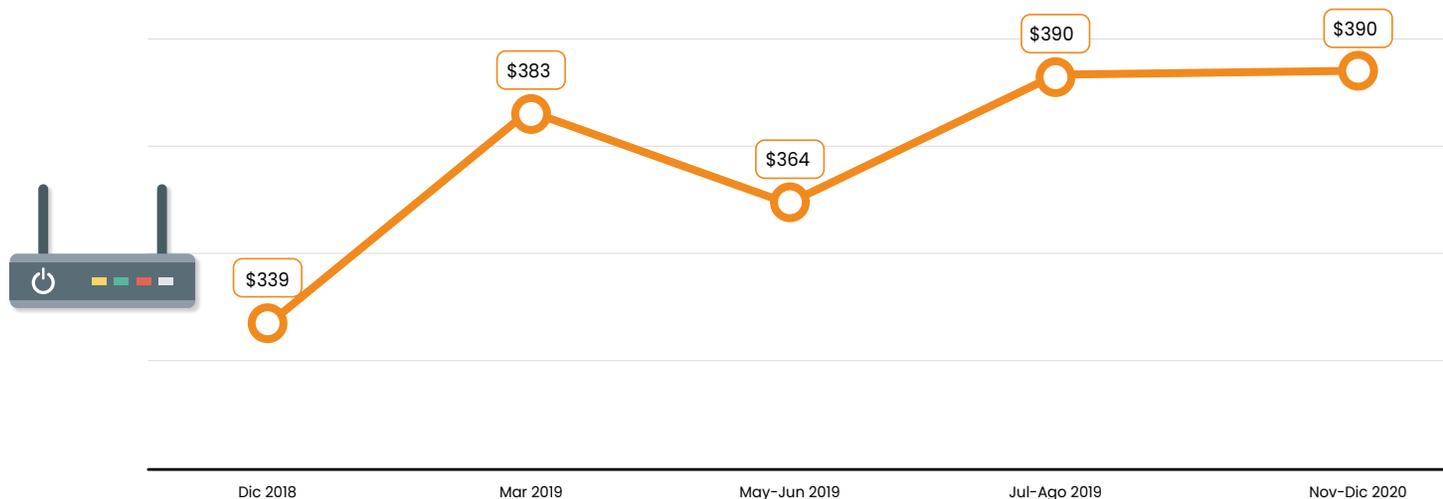
📊 Pago por modalidad de contratación:

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **single play** realizaron un pago mensual promedio de \$390 a finales de 2020.



Gráfico 1.1.3.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-single play de Internet fijo (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

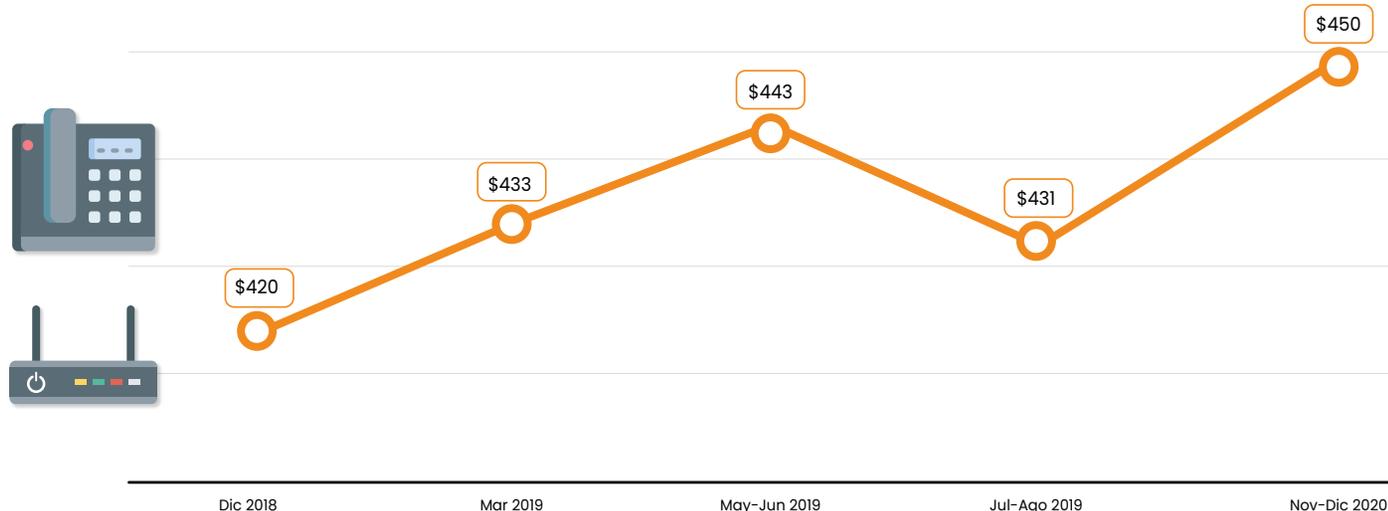
Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Internet fijo y Telefonía fija** realizaron un pago mensual promedio de \$450 a finales de 2020.



Gráfico 1.1.4.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Internet fijo y Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

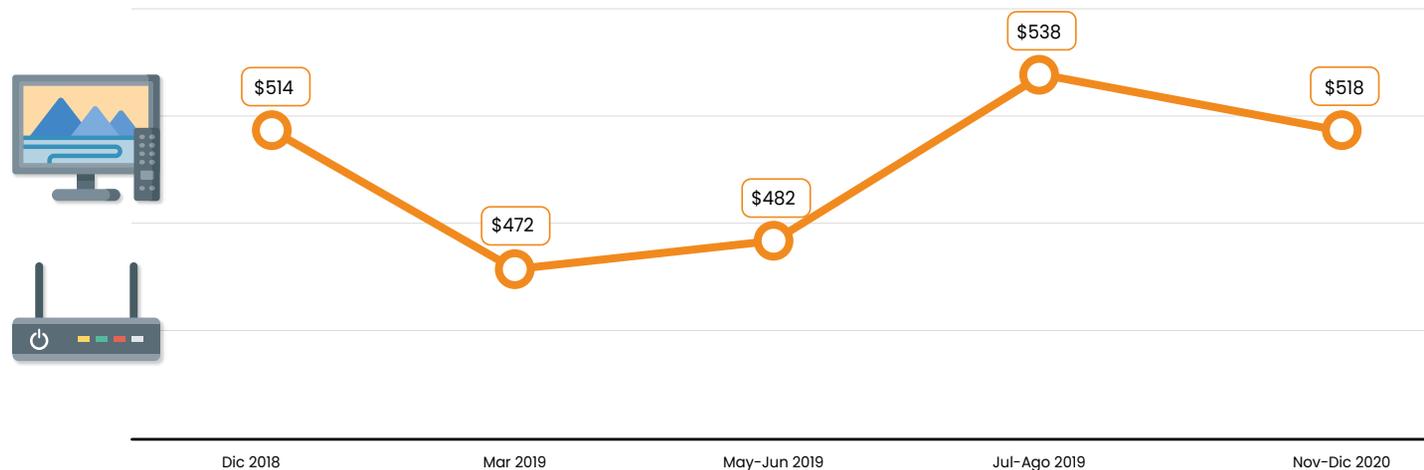
Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Internet fijo y Televisión de paga** realizaron un pago mensual promedio de \$518 a finales de 2020.



Gráfico 1.15.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Internet fijo y Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

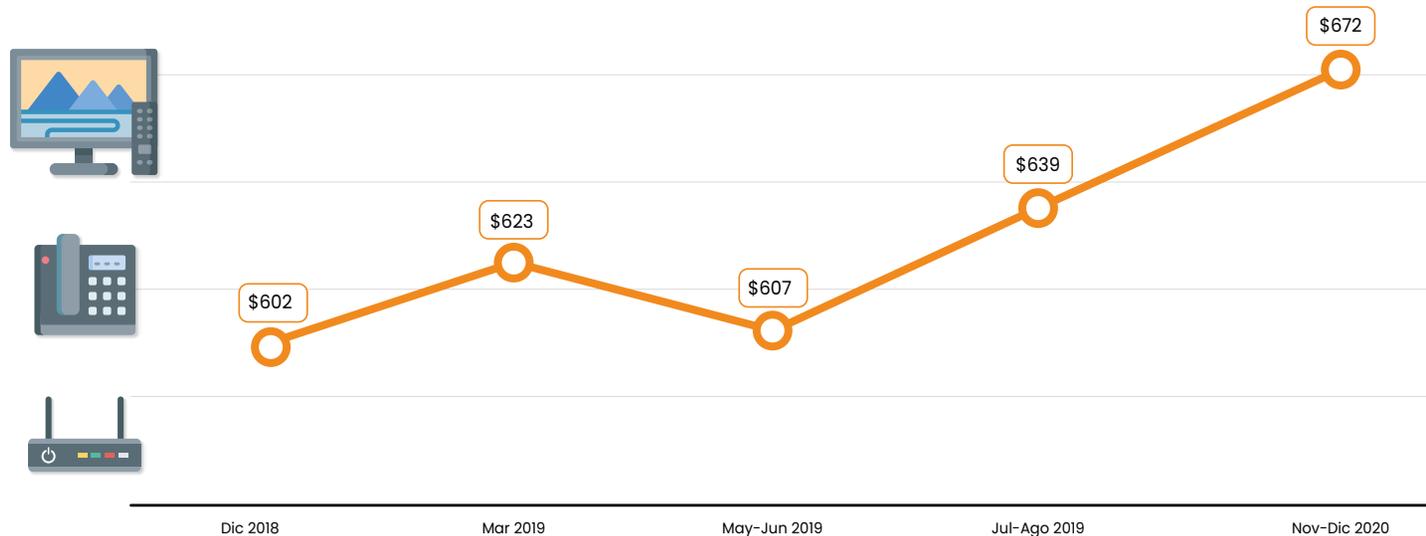
Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **triple play** realizaron un pago mensual promedio de \$672 a finales de 2020.



Gráfico 1.1.6.
Pago mensual promedio realizado por los usuarios-triple play (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

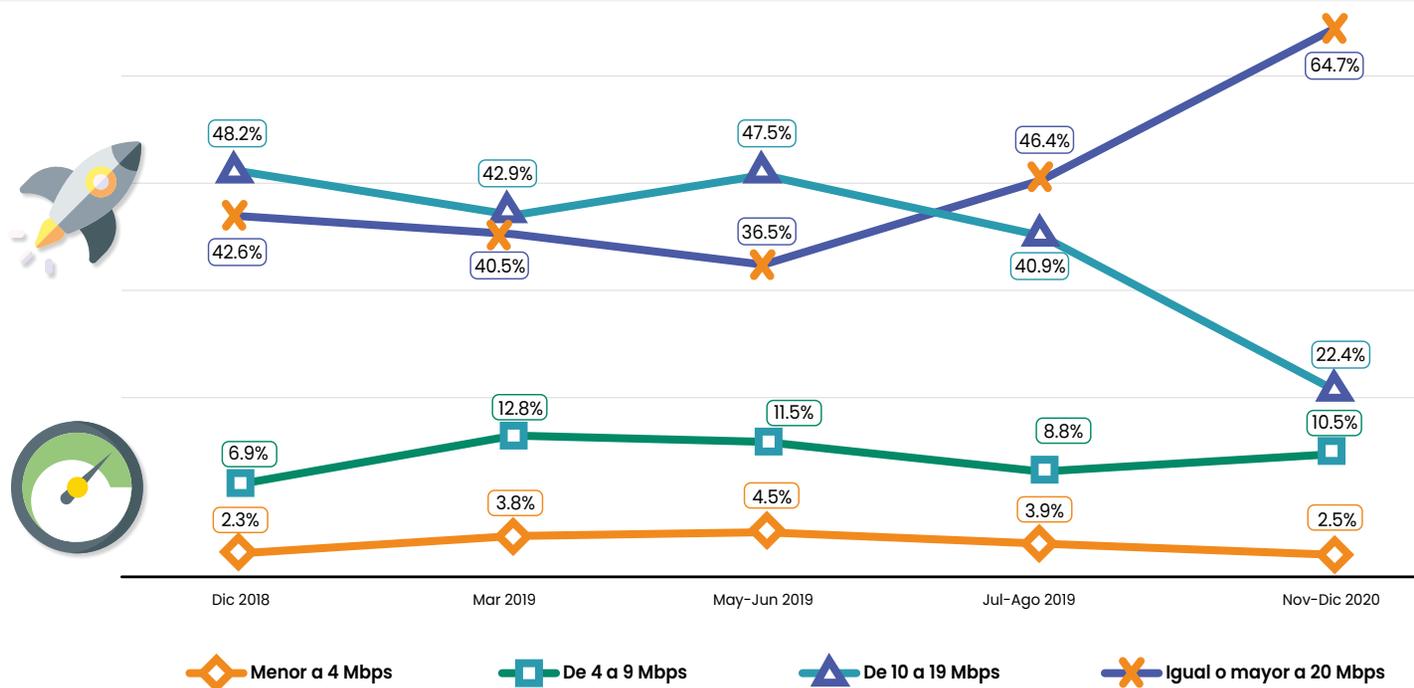
Velocidad contratada

A finales de 2020, el 64.7% de los usuarios mencionó tener contratada una velocidad igual o mayor a 20 Mbps.



Gráfico 1.1.7.

Velocidad contratada por los usuarios de Internet fijo (2018-2020)



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

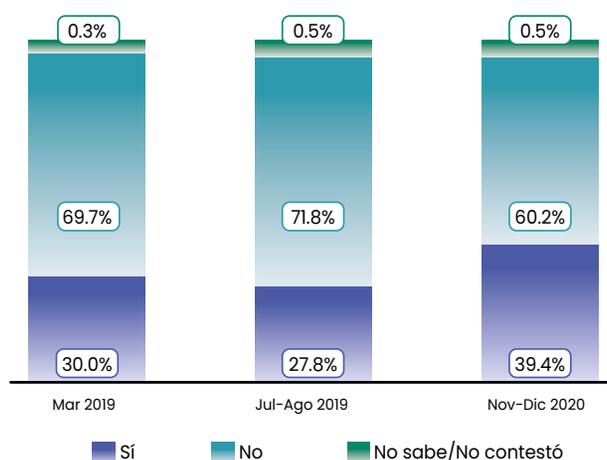
¿Los usuarios tienen una cuenta OTT (Over The Top)?

A finales de 2020, el 39.4% de los usuarios de Internet fijo mencionaron que poseen alguna cuenta que les permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales.



Gráfico 1.1.8.

Usuarios que poseen una cuenta que les permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales (2019-2020)



Nota. La información corresponde al periodo de Nov-Dic 2020.
Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener una cuenta OTT.

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

⁷ Para fines del Reporte, nos referimos a los servicios de OTT de pago que se refieren a la "distribución de contenidos a través de Internet, los cuales se enfocan principalmente a la oferta de un catálogo de contenidos (servicio no lineal) que ya han sido ofrecidos en otras plataformas y que dependen para su distribución, de la red de Internet (IFT, 2014)", disponible en:

http://centrodeestudios.ift.org.mx/documentos/publicaciones/2018/Analisis_de_la_competencia_en_el_entorno_de_servicios_convergentes.pdf

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

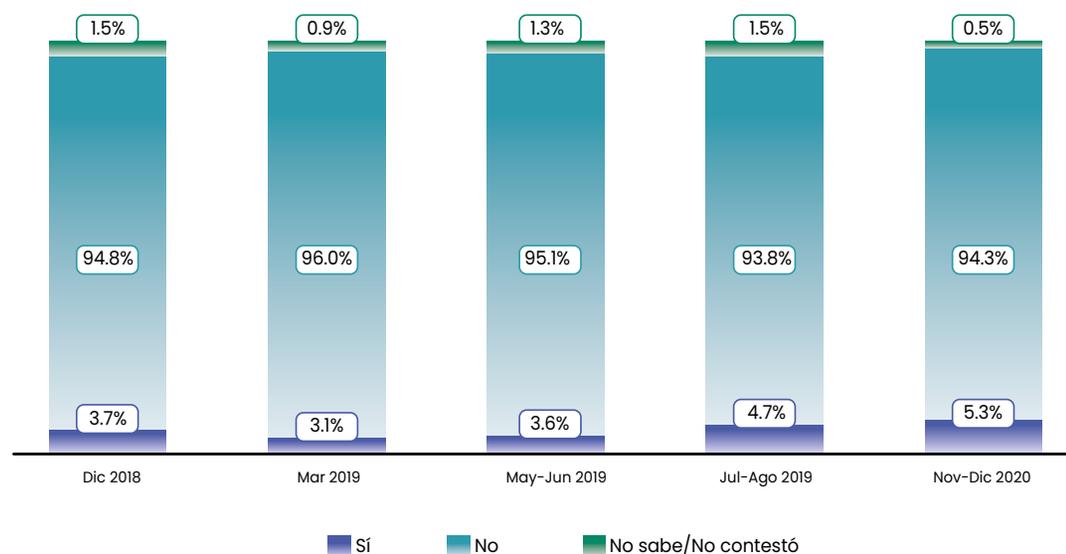
¿Han cambiado de proveedor?

A finales de 2020, el 5.3% de los usuarios de Internet fijo mencionaron que han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.



Gráfico 1.1.9.

En los últimos 12 meses ¿ha cambiado de proveedor? (2018-2020)



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

1.2. Televisión de paga

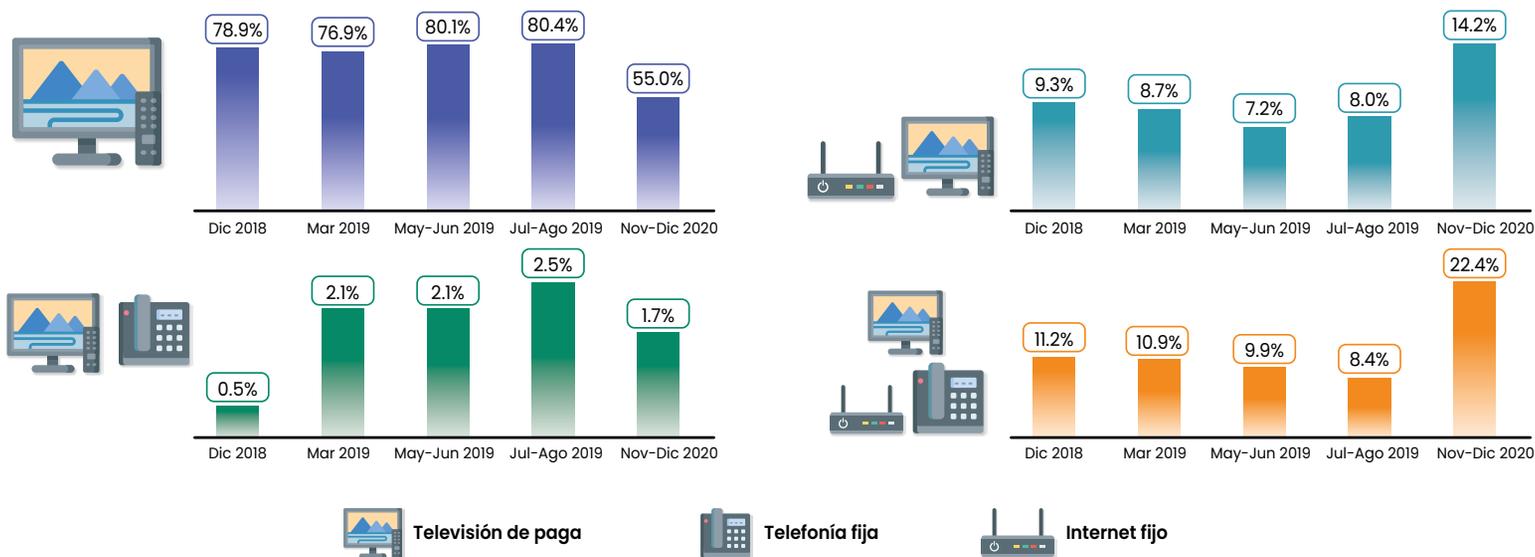
Modalidad de contratación

A finales de 2020, el 38.3% de los usuarios mencionaron que contrataron la Televisión de paga empaquetada con otro servicio. La modalidad más señalada fue la de triple play con 22.4%.



Gráfico 1.2.1.

Modalidad de contratación del servicio de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable".

Debido a que se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio de "Televisión de paga e Internet fijo", "Televisión de paga y Telefonía fija" y "Televisión de paga, Telefonía fija e Internet fijo", así como respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

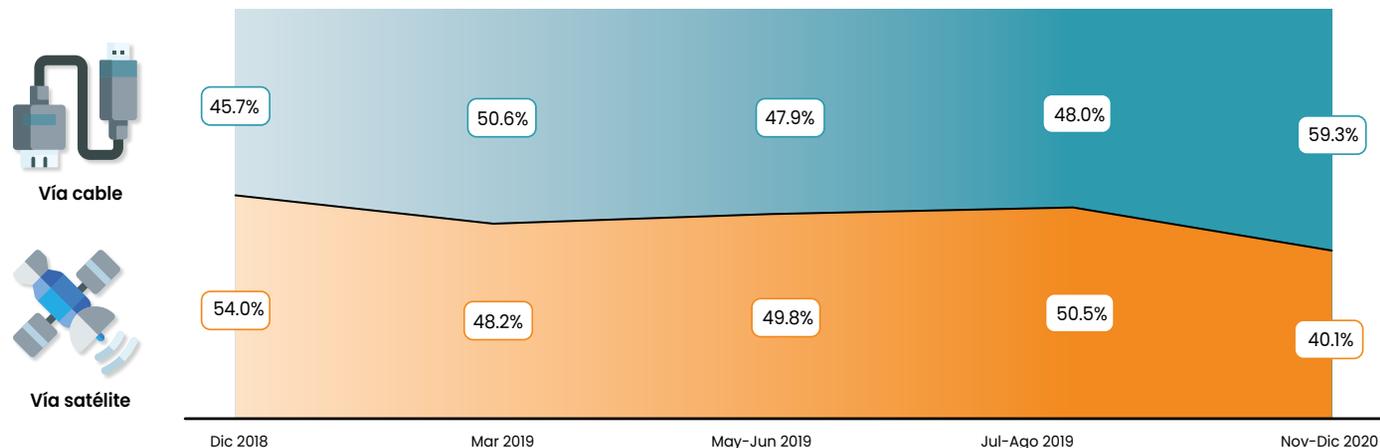
Patrones de consumo durante la pandemia

A finales de 2020, el 59.3% de los usuarios mencionó haber contratado su servicio de Televisión de paga vía cable.



Gráfico 1.2.2.

Tipo de tecnología que mencionaron tener contratada los usuarios de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La información sobre el tipo de tecnología son respuestas espontáneas por parte de los usuarios, por lo que las respuestas presentadas obedecen a su percepción y no deben considerarse como la distribución del servicio por tecnología. Para mayor información sobre la distribución del servicio por tecnología consulte: <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

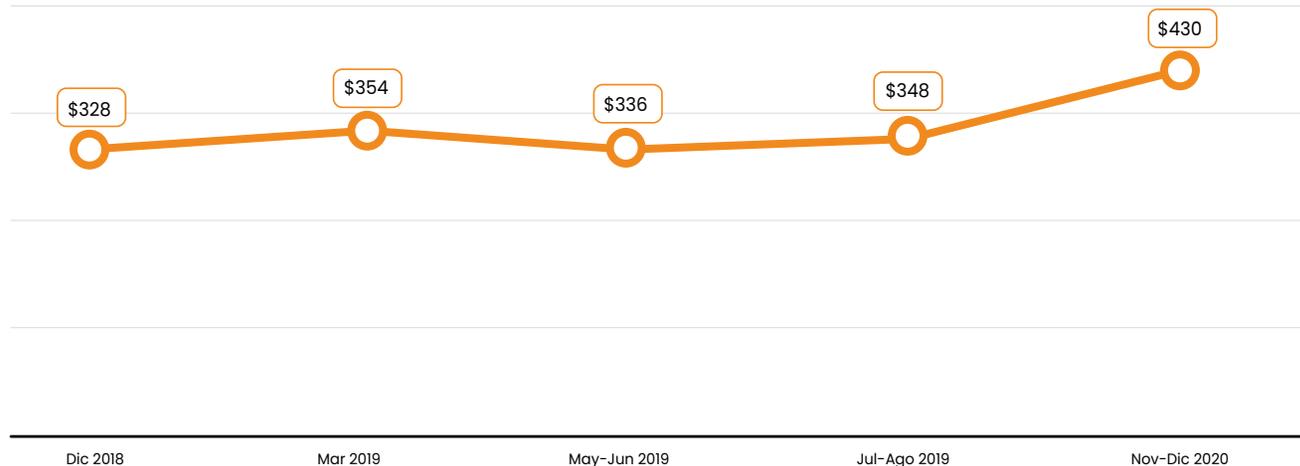
📍 Pago realizado por los usuarios

Sin importar la modalidad de contratación, a finales de 2020, los usuarios de Televisión de paga realizaron un pago mensual promedio de \$430, lo cual representa un incremento de \$102 respecto a diciembre de 2018.



Gráfico 1.2.3.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable". Asimismo, se incluyen todas las modalidades de contratación.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(I_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

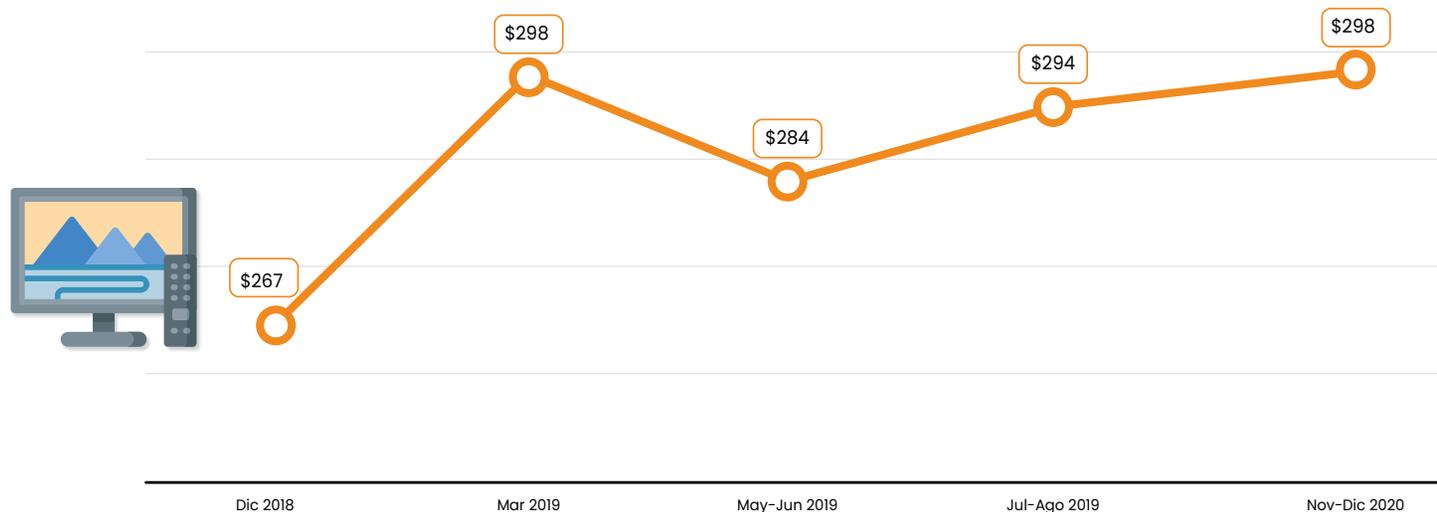
📊 Pago por modalidad de contratación:

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **single play** realizaron un pago mensual promedio de \$298 a finales de 2020.



Gráfico 1.2.4.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-single play de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable".

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(I_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

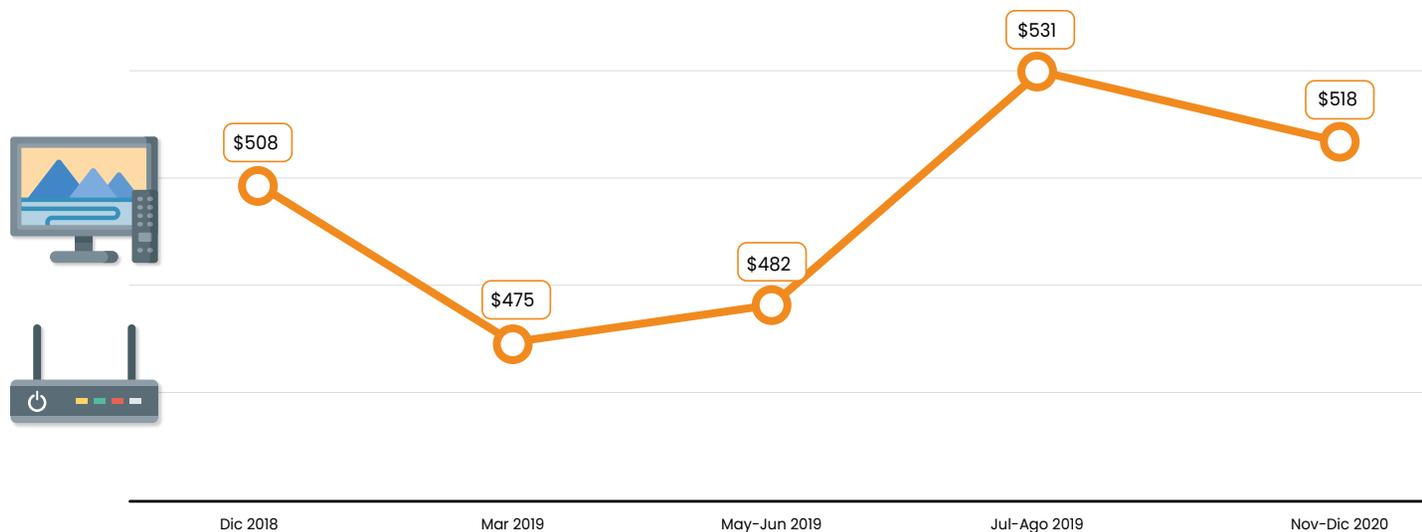
Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Televisión de paga e Internet fijo** realizaron un pago mensual promedio de \$518 a finales de 2020.



Gráfico 1.2.5.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Televisión de paga e Internet fijo (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable".

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Televisión de paga y Telefonía fija** realizaron un pago mensual promedio de \$634 a finales de 2020.



Gráfico 1.2.6.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Televisión de paga y Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable".

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

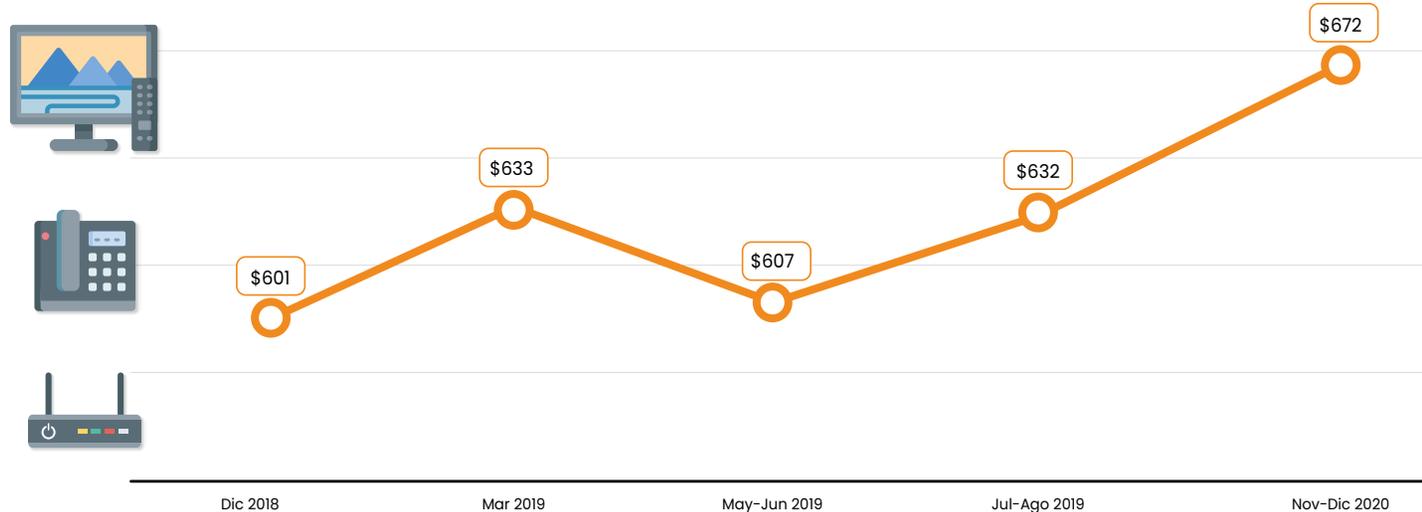
Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **triple play** realizaron un pago mensual promedio de \$672 a finales de 2020.



Gráfico 1.2.7.
Pago mensual promedio realizado por los usuarios-triple play (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo incluye a los usuarios que mencionaron tener contratado su servicio "vía satélite" y "vía cable".

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i)]$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

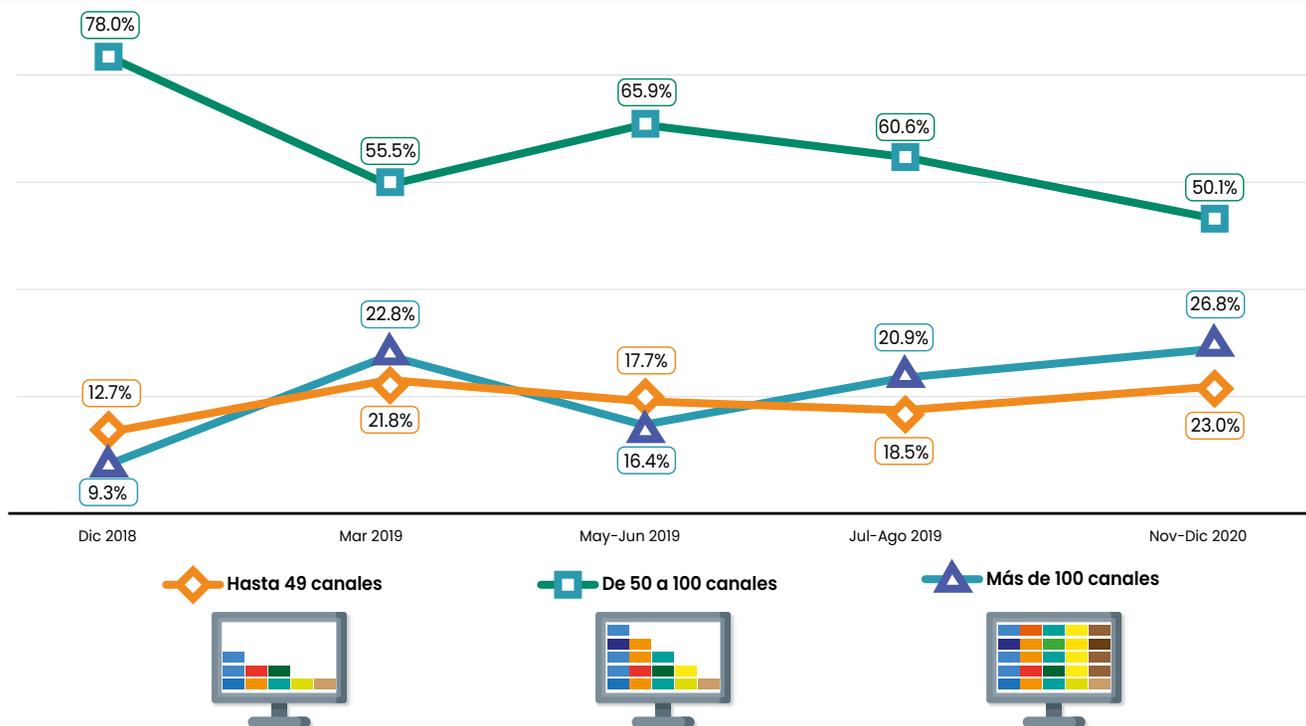
Canales contratados

A finales de 2020, el 50.1% de los usuarios mencionó tener contratados de 50 a 100 canales en su servicio de Televisión de paga.



Gráfico 1.2.8.

Número de canales contratados por los usuarios de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

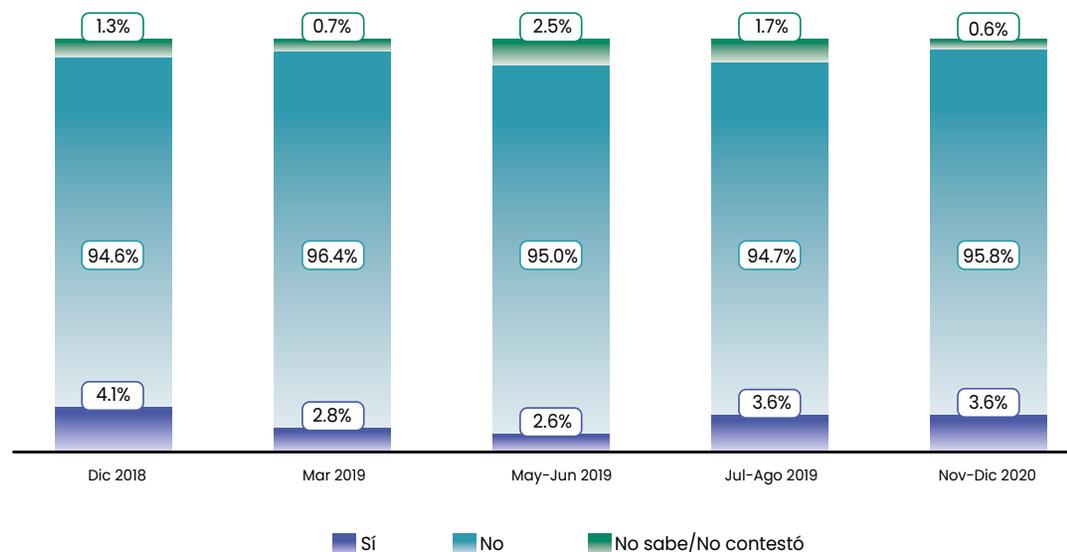


¿Han cambiado de proveedor?

A finales de 2020, el 3.6% de los usuarios de Televisión de paga mencionaron que han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.



Gráfico 1.2.9.
En los últimos 12 meses ¿ha cambiado de proveedor? (2018-2020)



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

1.3. Telefonía fija

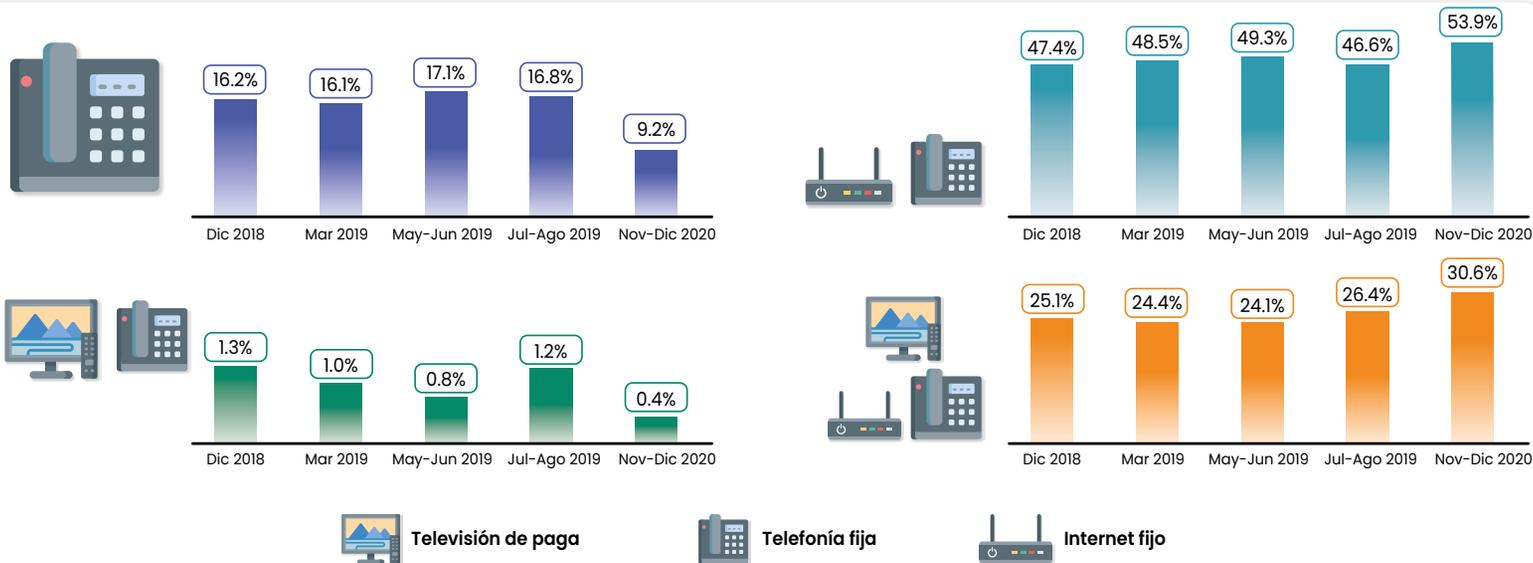
Modalidad de contratación

A finales de 2020, el 84.9% de los usuarios mencionaron que contrataron la Telefonía fija empaquetada con otro servicio. La modalidad más señalada fue la de Telefonía fija e Internet fijo con 53.9%.



Gráfico 1.3.1.

Modalidad de contratación del servicio de Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Debido a que se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio de "Telefonía fija e Internet fijo", "Telefonía fija y Televisión de paga" y "Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga", así como respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

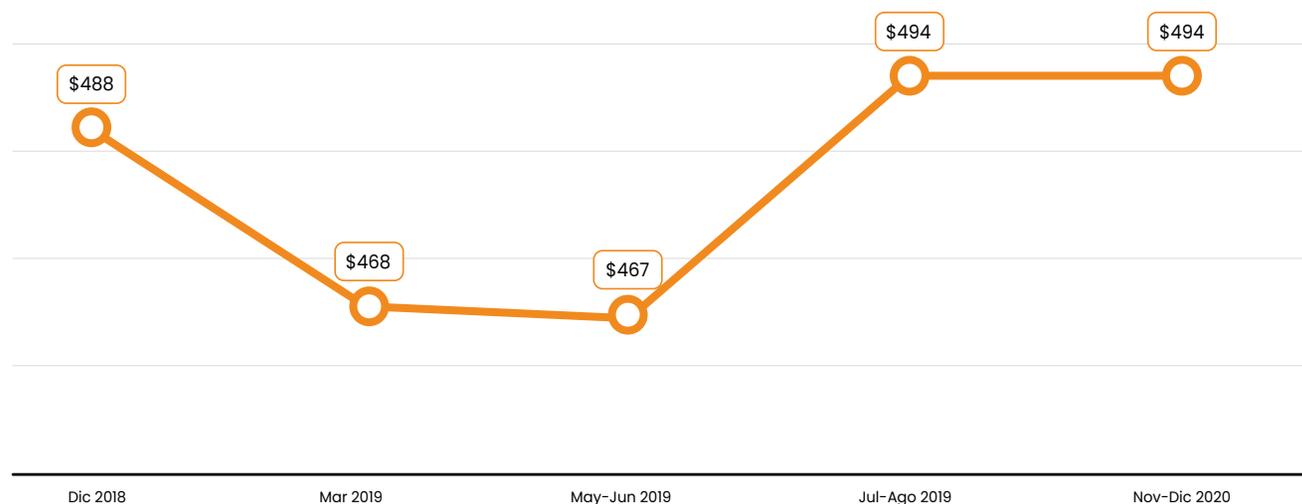
📊 Pago realizado por los usuarios

Sin importar la modalidad de contratación, a finales de 2020, los usuarios de Telefonía fija realizaron un pago mensual promedio de \$494, lo cual representa un incremento de \$6 respecto a diciembre de 2018.



Gráfico 1.3.2.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios de Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

Los cálculos incluyen todas las modalidades de contratación.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(I_i)] / \sum_{i=1}^n (w_i))$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

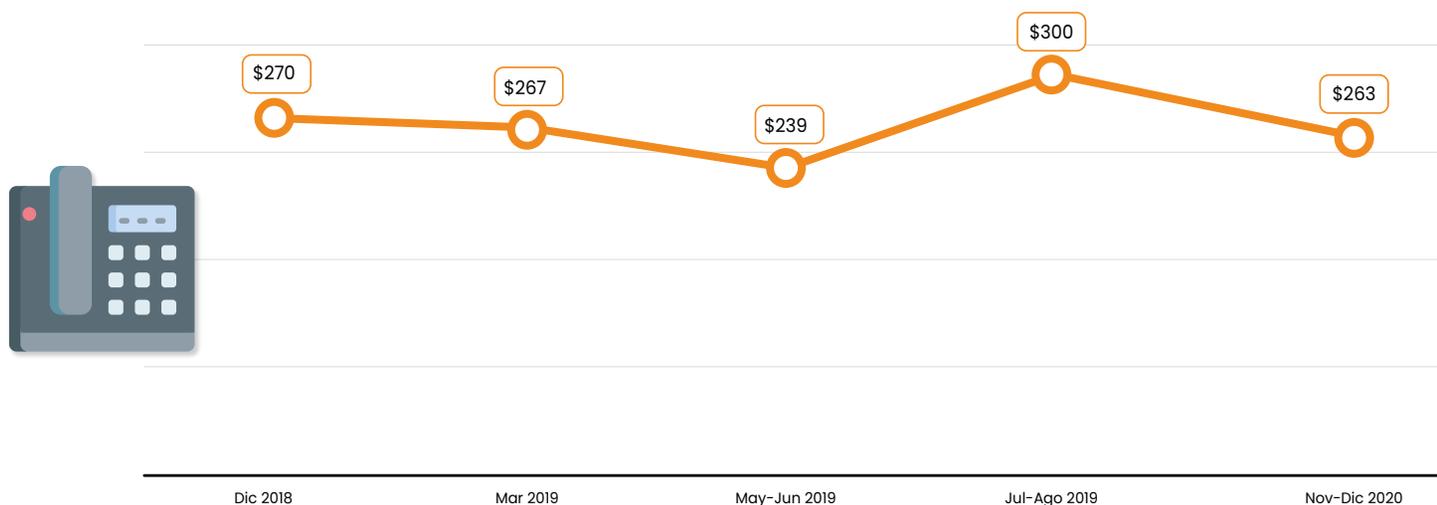


📍 Pago por modalidad de contratación:

A finales de 2020, los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **single play** realizaron un pago mensual promedio de \$263, monto menor al reportado en 2018.



Gráfico 1.3.3. Pago mensual promedio realizado por los usuarios-single play de Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



CONTRATACIÓN Y PATRONES DE CONSUMO DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA OCASIONADA POR LA COVID-19

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

A finales de 2020, los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Telefonía fija e Internet fijo** realizaron un pago mensual promedio de \$443, monto menor al reportado en 2018.



Gráfico 1.3.4.

Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Telefonía fija e Internet fijo (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

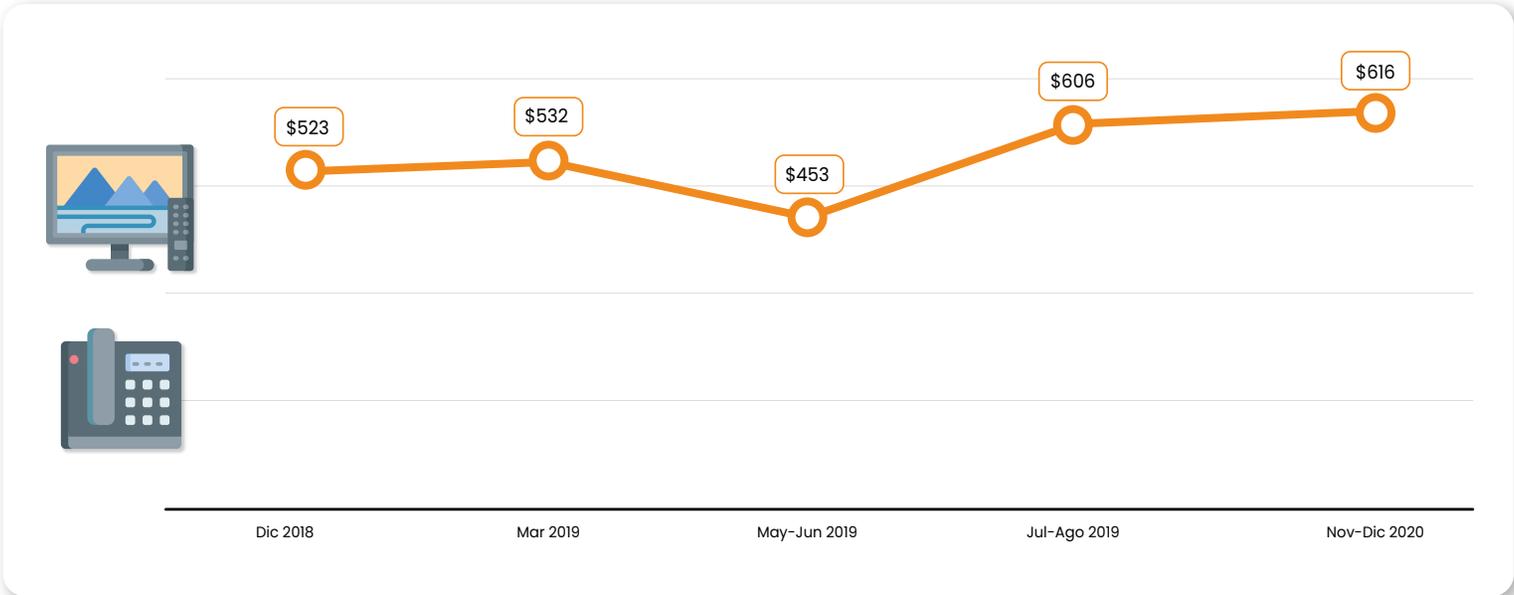
Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **doble play de Telefonía fija y Televisión de paga** realizaron un pago mensual promedio de \$616 a finales de 2020.

Gráfico 1.3.5. Pago mensual promedio realizado por los usuarios-doble play de Telefonía fija y Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

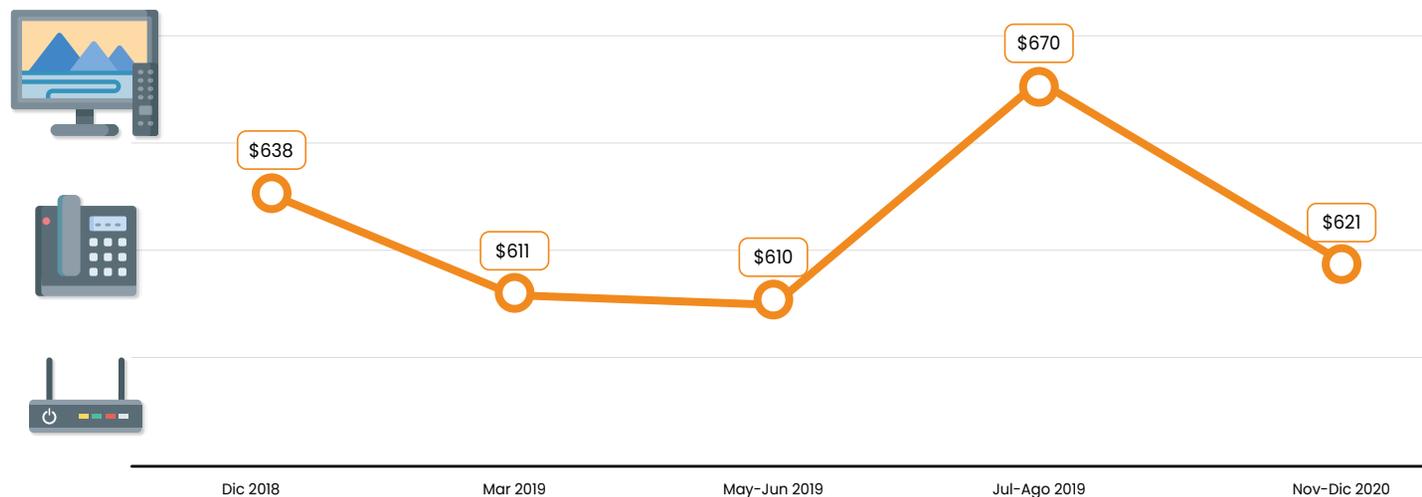
Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

A finales de 2020, los usuarios que contrataron su servicio bajo la modalidad **triple play** realizaron un pago mensual promedio de \$621, monto menor al reportado en 2018.



Gráfico 1.3.6.
Pago mensual promedio realizado por los usuarios-triple play (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

El cálculo del pago mensual se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Pmp = [\sum_{i=1}^n w_i(l_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde: Pmp= es el pago mensual promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (l_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

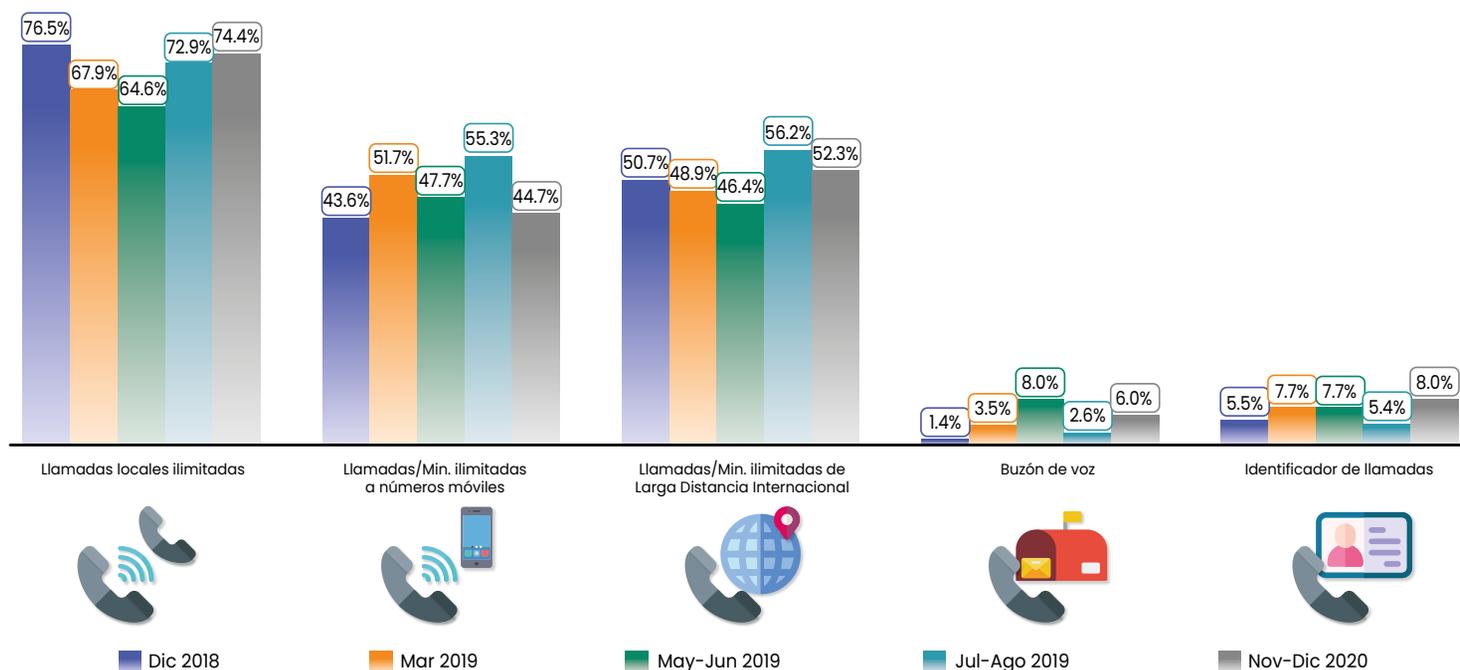
Fuente: IFT (2021)

Características incluidas en su servicio

Las llamadas locales ilimitadas son la principal característica que los usuarios mencionaron tener en su servicio de Telefonía fija.



Gráfico 1.3.7. Características incluidas en el servicio de Telefonía fija (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

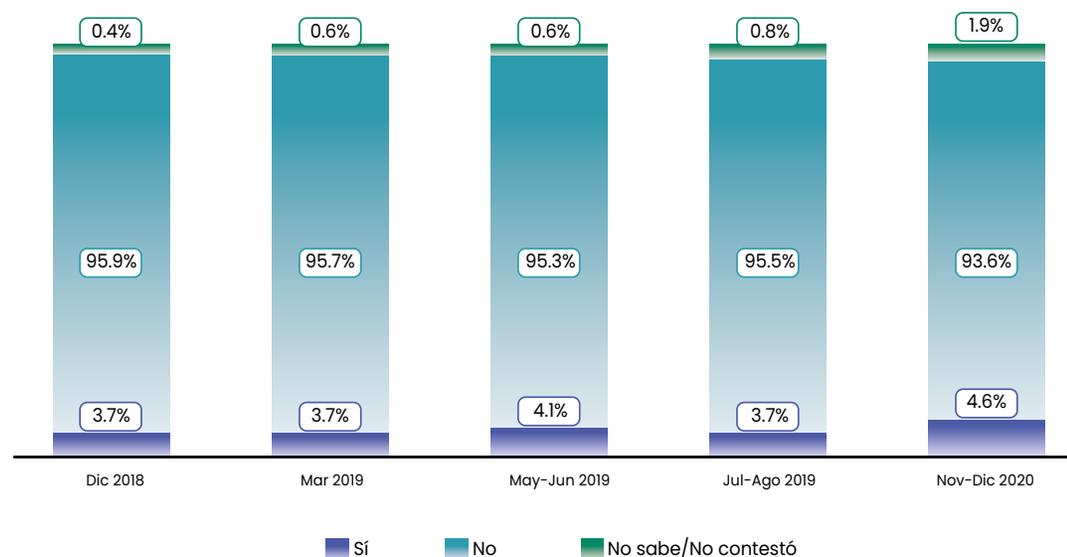


¿Han cambiado de proveedor?

A finales de 2020, el 4.6% de los usuarios de Telefonía fija mencionaron que han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.



Gráfico 1.3.8.
En los últimos 12 meses ¿ha cambiado de proveedor? (2018-2020)



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

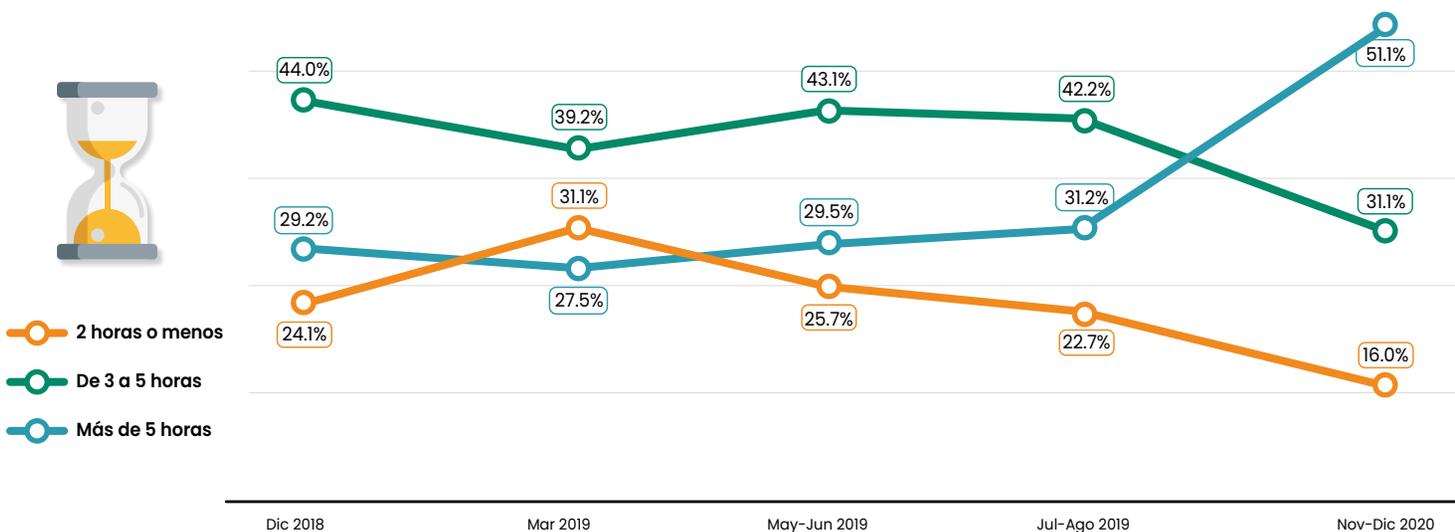
2. ¿Cómo cambiaron los patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fijas durante la pandemia ocasionada por la COVID-19?

¿Cuántas horas al día utilizan los usuarios el servicio de Internet fijo?

A finales de 2020, el 51.1% de los usuarios señalaron que utilizan el Internet fijo más de 5 horas al día.



Gráfico 2.1.
Horas de uso del servicio de Internet fijo al día (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

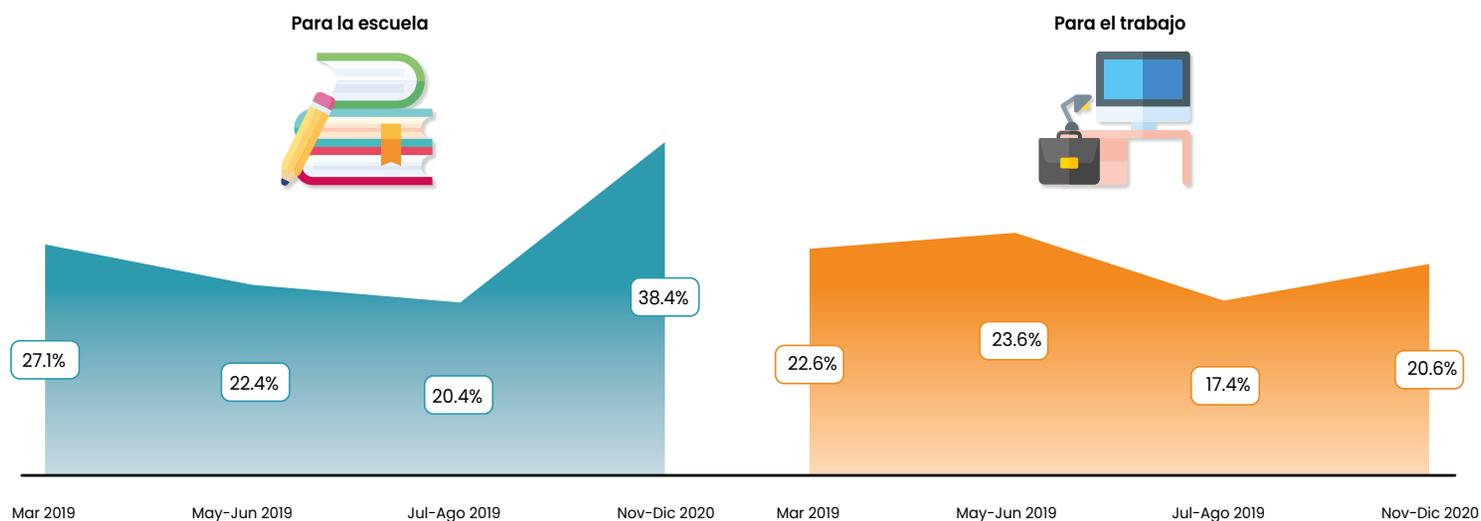
¿Para qué utilizan los usuarios el servicio de Internet fijo?

A finales de 2020, el 38.4% de los usuarios mencionaron utilizar el Internet fijo para la escuela y el 20.6% para el trabajo.



Gráfico 2.2.

¿Para qué utilizan los usuarios el Internet fijo en su hogar? (2019-2020)



Nota. Debido a que se excluyen las menciones "Otros" y "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

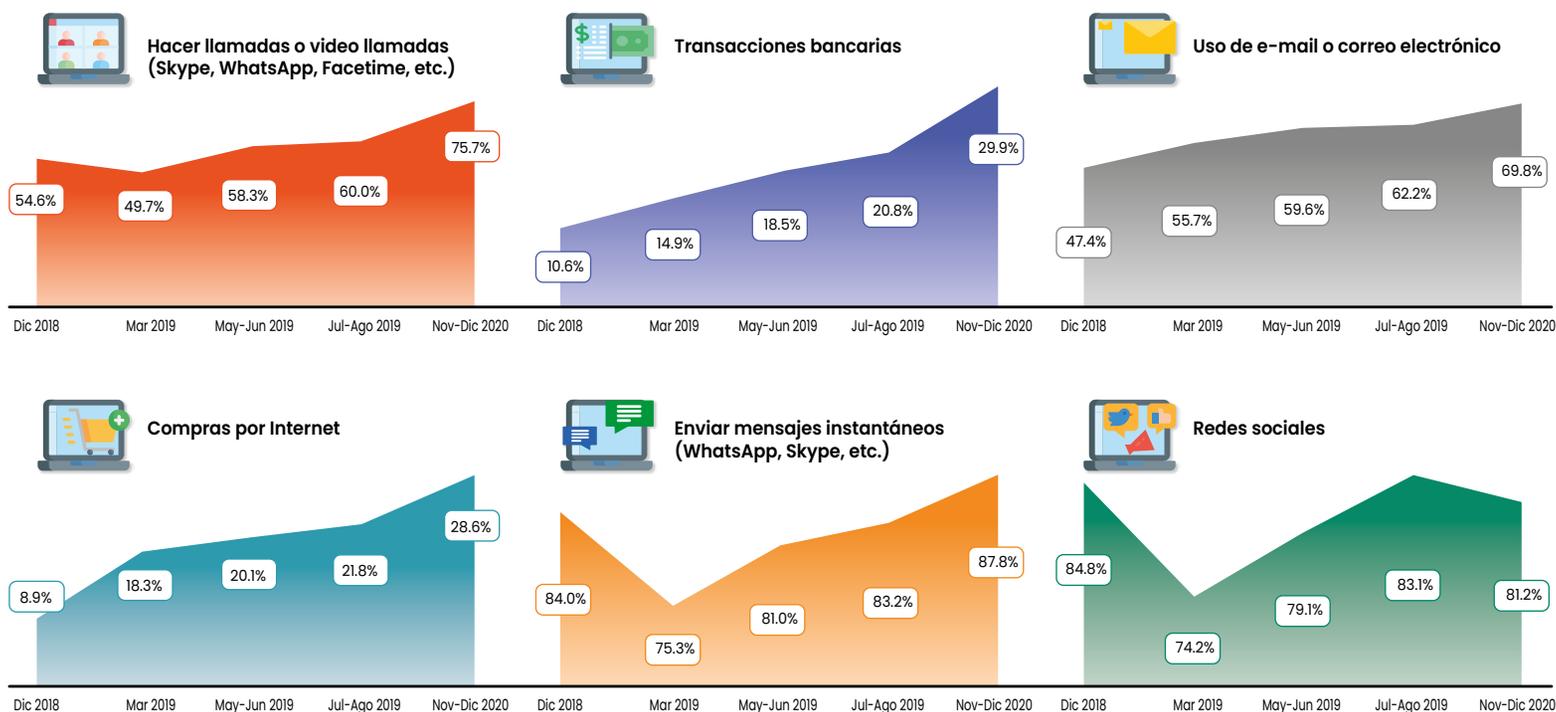
Fuente: IFT (2021)

¿Qué actividades realizan los usuarios a través de Internet fijo?

El uso del Internet fijo para hacer video llamadas, transacciones bancarias, uso de e-mail o correo electrónico, compras por Internet y envío de mensajes instantáneos, incrementó a finales de 2020.



Gráfico 2.3.
Principales actividades que realizan los usuarios a través de Internet fijo (2018-2020)



Nota. Debido a que solo se incluyen las respuestas "Sí", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

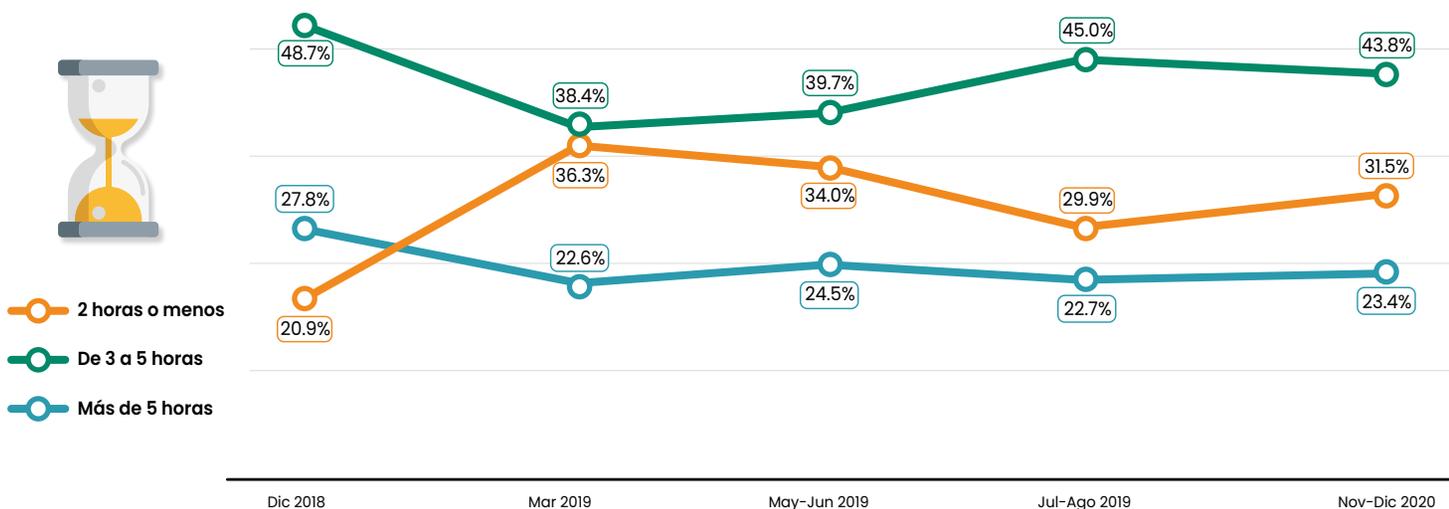
Patrones de consumo durante la pandemia

¿Cuántas horas al día utilizan los usuarios el servicio de Televisión de paga?

A finales de 2020, el 43.8% de los usuarios señalaron que utilizan el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día.



Gráfico 2.4.
Horas de uso del servicio de Televisión de paga al día (2018-2020)



Nota. Respuesta espontánea.

Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

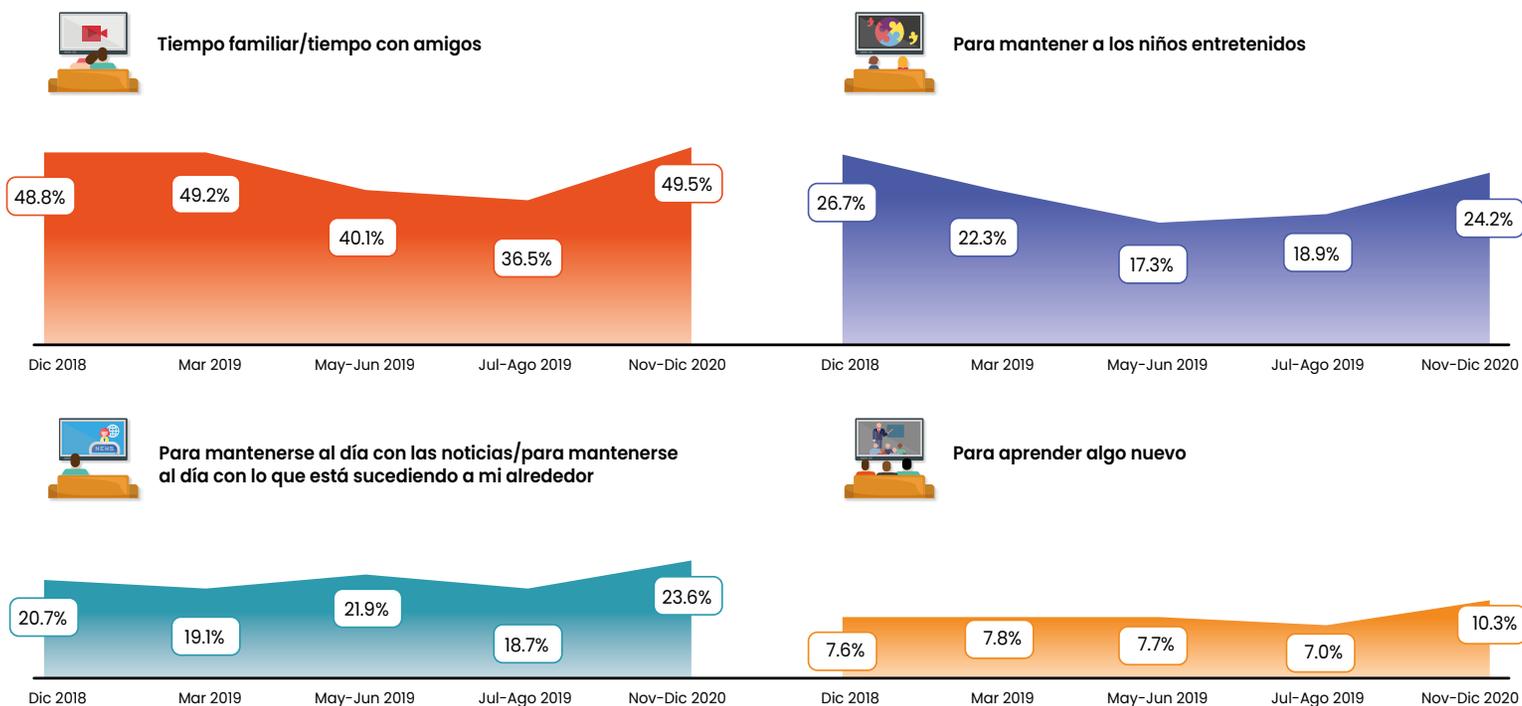
Patrones de consumo durante la pandemia

¿Cuáles fueron las principales razones para utilizar el servicio de Televisión de paga?

A finales de 2020, los usuarios mencionaron que utilizan la Televisión de paga principalmente para pasar tiempo familiar/tiempo con amigos (49.5%).



Gráfico 2.5.
Principales razones para utilizar el servicio de Televisión de paga (2018-2020)



Nota. Debido a que solo se incluyen las respuestas "Sí", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia



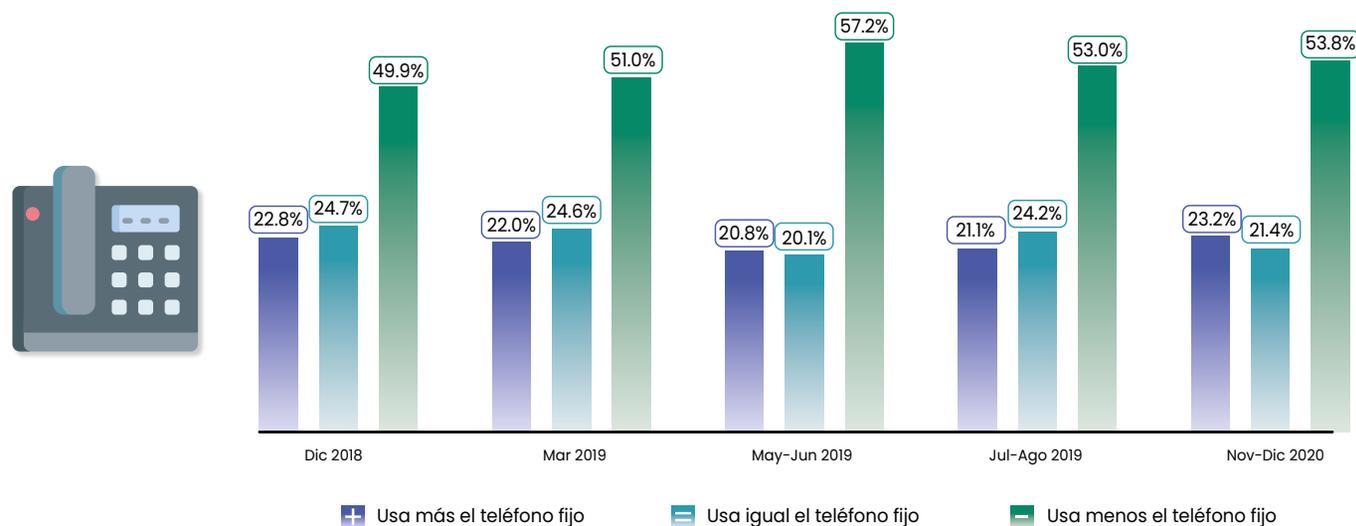
Uso del servicio de Telefonía fija

El porcentaje de usuarios que señalaron utilizar más su servicio de Telefonía fija con respecto al año inmediato anterior (23.2%) incrementó a finales de 2020.



Gráfico 2.6.

Comparado con hace un año, ¿usted diría que usa más, o usa menos el teléfono fijo de su hogar? (2018-2020)



Nota. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

Patrones de consumo durante la pandemia

Índice

Legales

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

Contratación de servicios durante la pandemia

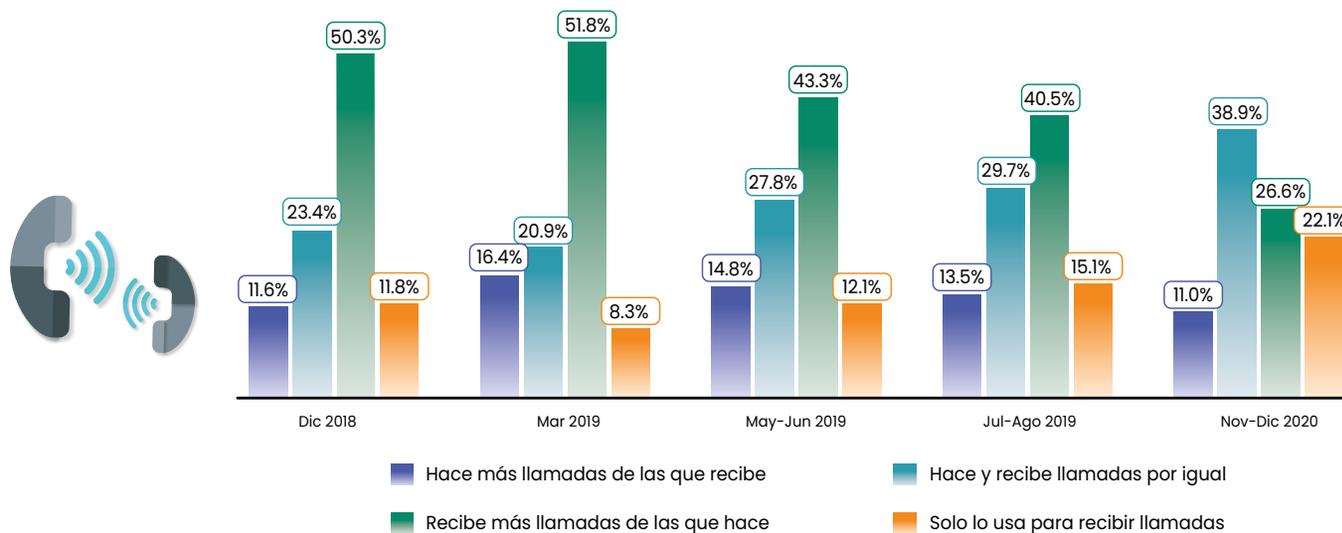
Patrones de consumo durante la pandemia

El porcentaje de usuarios que señalaron hacer y recibir llamadas por igual (38.9%) incrementó a finales de 2020.



Gráfico 2.7.

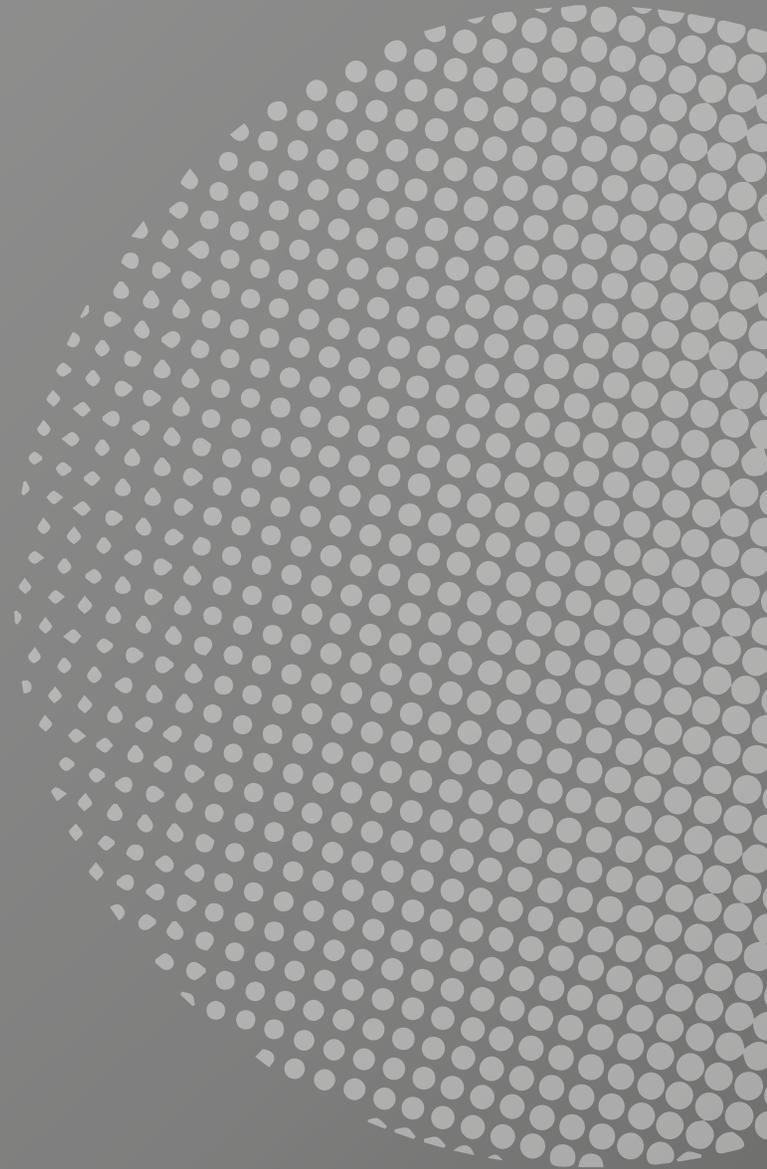
¿Me podría decir si usted hace más llamadas o recibe más llamadas? (2018-2020)



Nota. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2021)



Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120

www.ift.org.mx