

Comunicado de Prensa
No. 2/2017

Ciudad de México a 16 de enero de 2017

**DA A CONOCER IFT PRINCIPALES HALLAZGOS EN LOS PATRONES DE CONSUMO Y
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- **El 64% de los usuarios encuestados de Internet señaló que contrató una velocidad de 10 a 20 Mbps**
- **El mayor porcentaje de los usuarios entrevistados de telefonía fija dijo que cuenta con llamadas ilimitadas a números fijos**
- **El 35% de los usuarios de telefonía móvil que pertenece a la modalidad postpago mencionó tener de 1025 a 3072 MB, mientras que 78% de quienes están en la modalidad prepago dijo tener hasta 1024 MB**
- **El 43% de los usuarios encuestados de televisión de paga señaló tener entre 51 y 100 canales contratados**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) da a conocer los resultados de la “Tercera Encuesta 2016, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, que permite identificar tendencias de consumo, hábitos de uso y características más valoradas de los servicios de Internet, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de paga.

La nueva edición de este estudio, realizado con base en la información obtenida a través de 10,600 encuestas a nivel nacional, incluye por primera ocasión patrones de consumo y experiencia de los usuarios por Nivel Socioeconómico de acuerdo a la capacidad de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones.

La encuesta realizada del 22 de septiembre al 28 de octubre de 2016 arrojó que, sin importar el Nivel Socioeconómico, una de las principales variables de comparación en los servicios de Internet fijo, telefonía fija y televisión de paga es el precio; en tanto que los usuarios de telefonía móvil toman decisiones de compra a partir de la calidad del servicio, señal y cobertura.

Es importante destacar que el análisis por Nivel Socioeconómico es consistente con las mejores prácticas internacionales llevadas a cabo por diferentes órganos reguladores de las telecomunicaciones en materia de encuestas.

Comunicado de Prensa
No. 2/2017

Algunos de los resultados más relevantes de la “Tercera Encuesta 2016, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” son:

Internet

- Los usuarios señalaron que las principales actividades que realizan en el hogar son: enviar mensajes (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales y ver videos cortos (YouTube).
- De los usuarios encuestados que señalaron conocer la velocidad del Internet en su hogar, 64% de ellos tiene contratada una velocidad de 10 a 20 Mbps.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, 57% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.
- El 40% de los usuarios encuestados señaló que probablemente sí recomendarían a su actual proveedor y 80% volvería a contratarlo.

Telefonía fija

- El 96% de los usuarios encuestados mencionó que realiza llamadas locales a otros números fijos.
- De las características incluidas en el servicio, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados señaló que cuenta con llamadas ilimitadas a números fijos.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, 68% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.
- El 43% de los usuarios encuestados dijo que probablemente sí recomendaría a su actual proveedor y 85% volvería a contratarlo.

Telefonía móvil

- El 90% de los usuarios encuestados mencionó que tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil.
- De los usuarios encuestados que señalaron conocer cuántos datos incluye su servicio, para la modalidad postpago, 35% mencionó tener de 1025 a 3072 MB, mientras que para la modalidad prepago, 78% dijo tener hasta 1024 MB.
- El 51% de los usuarios encuestados señaló que la calidad del servicio, la buena señal y la buena cobertura fueron las principales variables a comparar antes de contratar el servicio.
- El 46% de los usuarios encuestados indicó que probablemente sí recomendaría a su actual proveedor y el 84% volvería a contratarlo.
- En cuanto a la perspectiva de calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 76% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.

Comunicado de Prensa
No. 2/2017

Televisión de paga

- El 45% de los usuarios encuestados mencionó que ve el servicio de televisión de paga de tres a cinco horas al día.
- De los usuarios entrevistados que señalaron conocer el número de canales contratados, 43% dijo tener entre 51 y 100 canales.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, 54% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.
- El 41% de los usuarios entrevistados mencionó que definitivamente sí recomendaría a su actual proveedor y 80% volvería a contratarlo.

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,
Del. Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx