

## **Comunicado de Prensa No. 32/2015**

México, D.F. a 29 de abril de 2015

### **EL IFT PUBLICA LOS PRINCIPALES HALLAZGOS DE SU PRIMERA ENCUESTA TRIMESTRAL SOBRE PATRONES DE CONSUMO, ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- **La información obtenida a través de encuestas, permitirá al IFT identificar las necesidades e intereses de los usuarios de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e Internet**
- **Se aplicaron 4,017 entrevistas telefónicas y presenciales, con base en un muestreo aleatorio representativo en todo el país, entre diciembre de 2014 y enero de 2015**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta su primera encuesta trimestral para conocer los patrones de consumo, elementos de satisfacción y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones, la cual proporciona información sobre los servicios que reciben los usuarios en el país.

La encuesta se realizó mediante 4,017 entrevistas telefónicas y presenciales, con base en un muestreo aleatorio representativo en todo el país, entre diciembre de 2014 y enero de 2015, enfocado a los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e Internet, en el que se incluyó a usuarios con discapacidad. Se utilizaron las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) asociadas al último Censo de Población y Vivienda 2010 y la base de datos del Plan Nacional de Numeración.

## Comunicado de Prensa No. 32/2015

Estos fueron algunos de los resultados más relevantes:

1. Seis de cada 10 usuarios no realiza un comparativo de los servicios de telecomunicaciones que desea contratar.
2. En telefonía fija, el precio es uno de los factores que los usuarios ponderan más cuando van a realizar la contratación de un servicio.
3. El proceso de contratación del servicio de telefonía fija tiene grandes áreas de oportunidad, al ser considerado como “difícil” por al menos 66% de los entrevistados.
4. La mayoría de los usuarios contrata el servicio de telefonía fija en un paquete de *double play* para contar con servicio de Internet.
5. La desaparición del cobro por larga distancia en 2015 fue conocida por cerca de 80% de los usuarios encuestados.
6. En términos de telefonía fija, los elementos más importantes para determinar la satisfacción del usuario se centran en la calidad del servicio, el nivel de precios, la facilidad de hacer y recibir llamadas y la claridad de la factura.
7. De manera espontánea, tanto para los usuarios de prepago como para los de postpago, la cobertura es el elemento más importante al momento de elegir al proveedor de telefonía móvil.
8. Un tercio de los usuarios de telefonía móvil encuestados señalaron que sí han pensado en contratar el servicio con una empresa diferente a su proveedor, sin embargo, no lo han hecho por falta de tiempo.
9. Cerca de 50% de los encuestados afirmaron usar el teléfono móvil por lo menos dos horas al día.
10. Para el servicio de telefonía móvil, los usuarios encuestados afirmaron que los elementos más importantes para determinar la satisfacción del usuario se centran en la calidad de las llamadas,

## Comunicado de Prensa No. 32/2015

el nivel de precios, la atención en términos de servicio posventa y la facilidad para enviar y recibir mensajes de texto.

11. Cerca de 90% de los usuarios de Internet encuestados afirmaron utilizar este servicio al menos dos horas diarias. Sin embargo, cuando los usuarios se conectan fuera del hogar, 62% lo utiliza hasta dos horas máximo.
12. El 38.6% de los usuarios encuestados utiliza el Wi-Fi público para acceder a Internet desde su dispositivo móvil.
13. Con respecto al servicio de Internet, los elementos más importantes para determinar la satisfacción del usuario se centran en la calidad de la reproducción del video y la calidad global, así como el nivel de precios y la continuidad del servicio.
14. El 70% de la población encuestada afirma dedicar al menos dos horas al día a ver televisión de paga en su hogar.
15. En relación al servicio de televisión de paga, los elementos más importantes para determinar la satisfacción del usuario se centran en la calidad del servicio y el nivel de precios, así como la disponibilidad de servicios de paga adicional.

La información obtenida a través de encuestas, permitirá al IFT contar con un diagnóstico objetivo de las necesidades e intereses de los usuarios de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e Internet.

El reporte 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. 32/2015

\*\*\*\*\*

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)