Comunicado de Prensa
No. 003/2018

Ciudad de México a 21 de enero de 2018

SE INCREMENTA EL NÚMERO DE USUARIOS QUE UTILIZAN LOS DATOS DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

- ***Publica el IFT los resultados de la Tercera Encuesta 2017 a usuarios de servicios de telecomunicaciones.***
- ***La encuesta permite conocer los cambios ocurridos entre 2016 y 2017 en los patrones de consumo y experiencia del usuario.***
- ***Los usuarios de todos los servicios dan más importancia al valor por el precio que pagan en su servicio que a la calidad del mismo***.

El incremento en el uso de servicios de internet mediante datos móviles, el aumento en el número de videollamadas, más velocidad contratada y el mayor número de horas que usuarios ven a través de la televisión de paga, son algunos de los datos relevantes que arroja la Tercera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

La encuesta permite conocer los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia en los servicios de: internet fijo, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de paga, así como comparar algunas de estas variables entre 2016 y 2017.

En cuanto a niveles de satisfacción, la encuesta revela que los usuarios se encuentran más satisfechos con el servicio de telefonía fija: en una escala de 0 a 100, le otorgaron una calificación de 74.3 a este servicio, a telefonía móvil le dieron 73.2, y los de menores puntuaciones fueron televisión de paga 68.4, e internet fijo 67.1. En general, los usuarios de telefonía (fija y móvil) y televisión de paga dan más importancia al precio que pagan por el servicio que a la calidad de los mismos.

Internet fijo

- Los principales usos del servicio fueron: enviar mensajes de texto vía WhatsApp (83.7%) entretenimiento a través de redes sociales (77.8%) y ver videos de Youtube (70.6%).
- El porcentaje de usuarios mayores de 35 años que utilizaron el servicio para su smart TV aumentó 2.7% en relación al 2016.
- El porcentaje de usuarios de 56 y más años que utilizaron el servicio para su teléfono móvil, aumentó 12.3% en relación al 2016. Los usuarios mencionaron tener una mayor velocidad contratada en su servicio de internet fijo con respecto al año pasado (igual o mayor a 20 Mbps).
- Los usuarios de 18 a 34 años fueron los que más compras realizaron por internet.

Telefonía fija

- Los usuarios de 18 a 34 años hicieron menos llamadas a números fijos y móviles en relación al 2016 (-9.0% y -11.5%, respectivamente). En contraste, los usuarios mayores de 56 años incrementaron en 3.1% las llamadas a móviles.
- Los usuarios de 35 años y más aumentaron en 2.4% el número de llamadas de larga distancia internacional con respecto al año pasado.
- Los usuarios de 18 a 34 años que señalaron contar con internet fijo y/o teléfono móvil, además de su teléfono fijo, hicieron más videollamadas a través de Skype, WhatsApp, Facetime, entre otros (75.8%).

Telefonía Móvil

- Los usuarios de 18 a 34 años incrementaron en 2017 el uso del teléfono móvil para enviar mensajes instantáneos vía Whatsapp, Skype, etc. en un 7.7% con respecto al año anterior. Los de 56 y más años aumentaron en 14.2 % el número de videollamadas con respecto al 2016.
- En 2017 el uso del correo electrónico disminuyó entre los entrevistados de 18 a 34 de 85.0% a 70.8%, y de 56.0% a 41.9% entre los de 56 y más años.

- Sin importar el grupo de edad, para los usuarios fue indistinto acceder a internet a través de su teléfono móvil mediante conexión Wi-Fi y/o datos móviles.
- Con respecto a 2016, el año pasado los usuarios de todas las edades utilizaron más sus datos móviles para conectarse a internet.
- Aumentó ligeramente (1.0%) el número de usuarios que utilizó este servicio para pedir un taxi con respecto al 2016.
- Los usuarios utilizaron más la telefonía móvil para ver videos cortos.
- En 2017, aumentó el porcentaje de usuarios que realizaron recargas de prepago por montos de 31 a 100 pesos, al pasar de 74.7% a 75.7%

Televisión de Paga

- El año pasado aumentó el número de usuarios de 35 y más años que utilizan este servicio de 3 a 5 horas al día. Con relación a 2016, se incrementó en 3.9% el número de usuarios que usan el servicio más de 5 horas al día.
- Los horarios preferidos para los usuarios de este servicio fueron de las 6:01 pm a las 12 am.
- Los usuarios contrataron más canales en relación al 2016.

Para la realización de la Tercera Encuesta 2017 se llevaron a cabo 10 mil 644 entrevistas en todo el país a usuarios de 18 años en adelante. El periodo de levantamiento fue del 26 de septiembre al 15 de octubre del 2017.

En el caso de los servicios de internet fijo y televisión de paga se aplicaron encuestas presenciales a 5 mil 8 usuarios, con un diseño muestral aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI; mientras que, para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, se aplicaron encuestas vía telefónica a 2 mil 815 y 2 mil 821 usuarios respectivamente, con un diseño muestral aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

Comunicado de Prensa
No. 003/2018

La "Tercera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", está disponible en la página de Internet del IFT www.ift.org.mx.

----------**********----------

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