

## Comunicado de Prensa No.031/2018

Ciudad de México a 15 de abril de 2018.

### **CONTRATAN MÁS USUARIOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN PAQUETES TRIPLE PLAY Y CON MAYORES VELOCIDADES EN INTERNET**

- *El IFT da a conocer los resultados de la Cuarta Encuesta 2017 a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.*
- *La encuesta permite conocer los cambios ocurridos en los patrones de consumo y experiencia del usuario para telefonía móvil, fija, internet y televisión de paga.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones publicó la Cuarta Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual permite conocer los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia en los servicios de Telefonía e Internet fijo y móvil, y Televisión de paga, así como hacer comparaciones de variables entre los años 2016 y 2017, por rangos de pago.

De acuerdo con la Cuarta Encuesta, entre 2016 y 2017, el número de usuarios que contrataron servicios de telecomunicaciones en paquetes denominados Triple Play, que incluyen los servicios de Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga, aumentó de 26.7% a 53.7% en el grupo de aquellos que pagan una renta mensual de entre 501 a 700 pesos.

Para Telefonía e Internet móvil, el número de personas que contrataron planes con una mayor cantidad de Mb para navegar aumentó. En las modalidades de pospago, el porcentaje de usuarios que pagaron hasta 199 pesos al mes mencionaron contar con un servicio de más de 3 GB pasó de 9.8% en 2016 a 15.5% en 2017.

La Encuesta también revela que el Índice General de Satisfacción de los usuarios de Telefonía fija es de 73.1 en una escala del 0 al 100, donde el puntaje más alto refleja mayor satisfacción, mientras que en Telefonía móvil la calificación es de 72.3, en Televisión de paga es de 70.8 y en Internet fijo de 70.4.

## Comunicado de Prensa No.031/2018

Con respecto al Índice de Calidad percibida por los usuarios, se identificó que para los usuarios de Internet fijo la más importante es contar con mayor velocidad para descargar archivos o datos. En el caso de Telefonía fija, los usuarios prefieren contar con llamadas sin interrupciones y que éstas tengan claridad y fuerza, entre otras características.

Los usuarios de Televisión de paga dan mayor importancia a contar con una buena calidad de imagen y que no haya interrupciones en la señal de televisión. Para los usuarios de Telefonía e Internet móvil lo más importante es el acceso, velocidad de navegación, cobertura y continuidad del servicio.

Para la realización de la Cuarta Encuesta 2017 se llevaron a cabo 10 mil 635 entrevistas en todo el país a usuarios de 18 años en adelante, y el periodo de levantamiento fue del 5 al 20 de diciembre del 2017.

En el caso de los servicios de Internet fijo y Televisión de paga se aplicaron encuestas presenciales a 5 mil 7 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 827 y 2 mil 801 usuarios, respectivamente, con un diseño muestral aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

### **Telefonía fija**

- El porcentaje de usuarios que pagaron una renta mensual menor a 300 pesos por el servicio y cuyos paquetes incluían llamadas de larga distancia internacional ilimitadas, aumentó de 23.8% a 32.6% en el periodo referido.
- De los usuarios que pagan entre 301 y 500 pesos al mes por su servicio, 71.6% mencionó tener contratada la modalidad Doble Play (telefonía fija e internet fijo), mientras que en 2016 la cifra era de 77%.

## Comunicado de Prensa No.031/2018

### Internet fijo

- El porcentaje de usuarios que pagaron 300 pesos o menos por su servicio y señalaron tener contratada la modalidad de Single Play, aumentó de 65.7% a 79% entre 2016 y 2017. En ese mismo periodo y rango de precios, se incrementó de 14.3 a 27.7 el porcentaje de encuestados que mencionaron haber contratado velocidades mayores a 20 Mbps.
- Entre 2016 y 2017 se invirtieron el primer y segundo lugar en tipo de plan contratado por los usuarios que pagaron entre 501 y 700 pesos, pues mientras el año pasado 48.6% correspondían a Triple Play y 20.9% Doble play, durante 2016 el primer lugar lo tenía el Doble Play con 36.7% y el segundo el Triple Play con 31.1% de los usuarios.

### Televisión de paga

- Los usuarios que pagaron hasta 300 pesos mensuales por tener contratado el servicio vía satélite pasó de 68.5 a 72.2% en el mismo periodo.
- Aumentó de 57.9 a 71% la proporción de usuarios que mencionaron contar con entre 50 y 100 canales y haber pagado menos de 300 pesos mensuales por el servicio.
- De los usuarios que señalaron tener su servicio vía cable y pagar entre 501 y 700 pesos al mes, la mayoría contrató la modalidad Triple Play (77.6%), mientras que en 2016 fue de 52.2%.

### Telefonía móvil

- Los usuarios que realizaron recargas de entre 31 y 100 pesos contaron en su mayoría (78.2%) con hasta 1 GB de velocidad, mientras que 14.2% llegaron hasta los 3GB y 7.6% alcanzaron más de 3 GB.
- En las modalidades de pospago, aumentó el porcentaje de usuarios que pagaron hasta 199 pesos al mes y mencionaron tener en su servicio más de 3GB al pasar de 9.8% a 15.5% entre 2016 y 2017. Mientras que aquellos que pagaron de 200 a 400 pesos al mes incluyeron en su mayoría velocidades de mil 25 a 3 GB (48.9%).

## Comunicado de Prensa No.031/2018

La “Cuarta Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, está disponible en la página de Internet del IFT <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>.

\*\*\*\*\*

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, 73, 78, 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](http://www.ift.org.mx)