Comunicado de Prensa
No. 114/2016

Ciudad de México a 9 de octubre de 2016

USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES REQUIEREN CONOCER MÁS INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TIENEN CONTRATADOS

- **El 52% de los usuarios de telefonía fija conoce sus servicios contratados, y sólo el 45% de quienes tienen telefonía móvil, en prepago y pospago, conoce el número de MB o GB que tiene incluidos: Segunda Encuesta 2016 del IFT**
- **De las personas consultadas, el 81% señaló que tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil; este dispositivo es el principal medio de conexión en el hogar**
- **La encuesta incluye los principales hallazgos en los patrones de consumo y experiencia de los usuarios frente a los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Telefonía móvil y Televisión de paga**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la "Segunda Encuesta 2016, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", en la cual se observa que sólo el 52% de los usuarios de telefonía fija consultados conoce los servicios que tiene contratados, proporción que en otros servicios, como el Internet o la telefonía móvil o la televisión de paga, es aún menor.

La encuesta, realizada a 10,600 personas a nivel nacional entre el 22 de julio y el 19 de agosto de 2016, arrojó que sólo el 45% de los usuarios de telefonía móvil, tanto en prepago como en pospago, conoce el número de MB o GB incluidos en su servicio; igual porcentaje de usuarios en televisión de paga conoce cuántos canales tiene contratados, mientras que sólo el 36% de los usuarios de Internet conoce la velocidad que tiene contratada en su hogar.

No obstante los datos obtenidos, la encuesta, disponible en la página de Internet del Instituto www.ift.org.mx, arroja también que el 81% de los usuarios de telefonía móvil señaló que tiene acceso a Internet y/o redes

sociales desde su teléfono móvil, lo que convierte a este dispositivo en el principal medio de conexión en el hogar, de acuerdo con los usuarios del servicio de Internet fijo.

La encuesta detectó que los usuarios que contactan a su proveedor, en todos los servicios, prefieren hacerlo a través de una llamada telefónica; así lo hace cerca del 80% de los usuarios de Internet fijo y Televisión de paga y poco más de 65% de los usuarios de telefonía fija y telefonía móvil.

La encuesta tiene el propósito de conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones respecto a los servicios que se proveen en el país.

Algunos de los resultados más relevantes son:

Internet

- El 34% de los usuarios mencionó que contrató el servicio de Internet hace más de tres años. De los usuarios que buscaron a otros proveedores, lo que principalmente compararon fue el precio antes de contratar su servicio.

- Poco más del 80% de los usuarios señaló que las principales actividades que realizan cuando acceden a Internet fijo son enviar mensajes instantáneos y acceder a redes sociales.

- El 36% de los usuarios mencionó que conoce la velocidad contratada en su hogar. De ellos, el 58% señaló que tiene de 10 a 20 Megas de velocidad.

- De la atención al cliente que brindan los proveedores, la principal área de oportunidad mencionada por los usuarios que se contactaron vía telefónica se refiere a largos tiempos de espera para hablar con un asesor (62%); los usuarios que contactaron en persona a su proveedor también mencionaron los tiempos de espera largos para solucionar un problema (54%).

Comunicado de Prensa
No. 114/2016

Telefonía fija

- El 68% de los usuarios mencionó que contrató el servicio de Telefonía fija hace más de tres años. De los usuarios que buscaron a otros proveedores, lo que principalmente compararon fue el precio antes de contratar su servicio.

- El 52% de los usuarios mencionó que conoce las características de su servicio contratado. De ellos, el 49% señaló que su servicio incluye llamadas ilimitadas a números fijos, móviles, así como a Estados Unidos y Canadá.

- De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica (55%) y que contactaron en persona (55%) son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.

Telefonía móvil

- El 31% de los usuarios mencionó que contrató el servicio de telefonía móvil hace más de tres años. De los usuarios que buscaron a otros proveedores, lo que principalmente compararon fue el precio y la cobertura antes de contratar su servicio.

- El 69% de los usuarios mencionó que descargó aplicaciones durante los últimos 12 meses, siendo WhatsApp (46%) la principal aplicación descargada.

- El 45% de los usuarios del servicio de Telefonía móvil conocen el número de MB ó GB incluidos en su servicio. De ellos, el 33% de los usuarios de pospago señaló que tiene entre 1GB y hasta 3GB y el 38% de prepago hasta 300 MB.

- De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica (48%) y que contactaron en persona (47%) son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.

Televisión de paga

- El 30% de los usuarios mencionaron que contrataron el servicio de televisión de paga hace menos de un año. De los usuarios que buscaron a otros proveedores, lo que principalmente compararon fue el precio antes de contratar su servicio.

- Más del 50% de los usuarios hacen uso del servicio de Televisión de paga aproximadamente de 3 a 5 horas al día.

- El 45% de los usuarios mencionó que conoce el número de canales que tienen contratados. De ellos, el 45% señaló que tiene de 51 a 100 canales contratados.

- De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor (54%). Mientras que los usuarios que contactaron en persona a su proveedor mencionaron los tiempos de espera largos para solucionar un problema (48%).

Comunicado de Prensa
No. 114/2016

Al realizar encuestas de manera periódica, el IFT está en posibilidad de conocer el consumo, hábitos de uso, características más valoradas de los usuarios de telecomunicaciones e identificar áreas de oportunidad en los servicios.

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

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