

## Comunicado de Prensa No. 70/2015

México, D.F. a 1 de septiembre de 2015

### **EL IFT PUBLICA LOS PRINCIPALES HALLAZGOS DE SU SEGUNDA ENCUESTA SOBRE PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Este segundo levantamiento da continuidad a los hallazgos del primer ejercicio realizado durante diciembre de 2014 y enero de 2015.
- El IFT levanta encuestas de manera periódica, lo que le permite conocer el comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones, sus necesidades e identificar áreas de oportunidad
- En la segunda encuesta aumentó el número de entrevistas realizadas de 4,017 a 4,652

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la segunda encuesta para conocer los patrones de consumo 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 4,652 entrevistas telefónicas y presenciales con base en un muestreo aleatorio representativo en todo el país. Se llevó a cabo del 1 al 14 de julio de 2015 y consideró los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e Internet.

Para obtener el muestreo aleatorio, 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.

Algunos de los resultados más relevantes son los siguientes:

1. Entre 30% y 40% de los usuarios encuestados refirieron haber tenido algún problema con su servicio de telecomunicaciones contratado. Sin embargo, sólo entre 11% y 24% emitieron una queja, dependiendo del servicio.
2. Para el servicio de telefonía móvil, 41% de los usuarios encuestados declararon haber tenido problemas en el servicio como caída de llamadas, internet lento y falta de cobertura.
3. Los tiempos de espera en la atención al cliente son la principal área de oportunidad para los prestadores de los servicios.
4. Cerca de 60% de los usuarios encuestados no realizaron comparaciones previas a la contratación de los servicios de telecomunicaciones.
5. Los usuarios encuestados afirman conocer su gasto mensual en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet y televisión de paga. Sin embargo, en los servicios de internet y televisión de paga entre 33% y 52% desconocen el contenido de los servicios incluidos.
6. Las principales razones por las que los usuarios encuestados eligen a una compañía o permanecen con su actual proveedor son el precio, la cobertura y la calidad del servicio, por encima de la disponibilidad de equipos, la lealtad a la marca o las promociones, entre otras.
7. De acuerdo con los usuarios encuestados, los servicios de telecomunicaciones se utilizan con mayor intensidad entre las 12:00 y las 18:00 horas.
8. Los usuarios encuestados mencionaron que su servicio de internet se encuentra empaquetado en mayor proporción con el servicio de telefonía fija.
9. Los dispositivos más utilizados para conectarse a internet son, en primer lugar, el teléfono móvil, con 54%, y la computadora de escritorio, con 46%.

10. Entre 80% y 90% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses. Algunas de las principales razones de permanencia son la comodidad con el servicio o la falta de cobertura de otras compañías.
11. Para el servicio de televisión de paga, de cada 10 usuarios encuestados, ocho tienen contratado únicamente un paquete básico. Más de 50% tiene contratado su servicio en un solo televisor.

Este segundo levantamiento da continuidad a los hallazgos del primer ejercicio realizado durante diciembre de 2014 y enero de 2015.

El IFT realiza el levantamiento de encuestas de manera periódica, lo que le permite conocer el comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones, sus necesidades e identificar áreas de oportunidad.

El reporte que describe los principales resultados de la segunda encuesta se encuentra disponible en la página de internet del IFT: [www.ift.org.mx](http://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,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Insurgentes sur 1143,  
Col. Nochebuena, C.P. 03720  
Delegación Benito Juárez,  
México, D.F.  
Tels. (55) 5015 4000