

## Comunicado de Prensa No. 51/2020

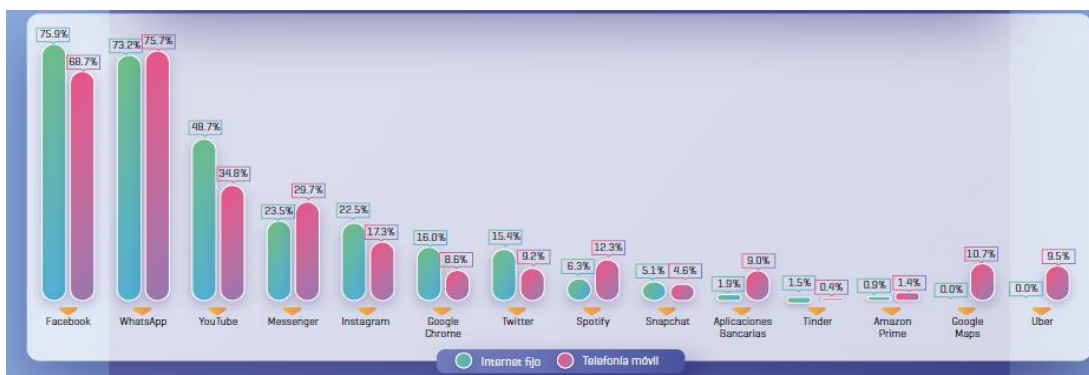
Ciudad de México, a 17 de junio de 2020.

### 8 DE CADA 10 USUARIOS DE INTERNET FIJO Y/O MÓVIL UTILIZAN ALGUNA APLICACIÓN O PLATAFORMA DIGITAL GRATUITA

- *Sobre las políticas de privacidad, así como de términos y condiciones cerca del 50% de los usuarios señalaron aceptarlas porque están obligados a hacerlo si quieren acceder a las aplicaciones y plataformas digitales.*
- *Por otra parte, 7 de cada 10 usuarios de internet fijo y/o móvil notan que la publicidad que les aparece en las aplicaciones y plataformas digitales es acorde a sus búsquedas y preferencias en línea.*
- *La Encuesta también revela otro aspecto importante para los usuarios de telecomunicaciones, la satisfacción con sus servicios fijos y móviles. En este sentido, se identificó que el índice nacional para internet fijo y televisión de paga está por arriba de países como Chile, Estados Unidos y Portugal.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) publica la Primera Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual revela que 8 de cada 10 usuarios de internet fijo y/o móvil utilizan al menos una aplicación o plataforma digital gratuita y, entre las más utilizadas, se encuentran: Facebook, WhatsApp, YouTube, Messenger, Instagram y Google Chrome.

APLICACIONES Y PLATAFORMAS DIGITALES QUE UTILIZAN LOS USUARIOS DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA MÓVIL



De acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) se identifican dos tipos de aplicaciones y plataformas digitales: aquellas por las cuales los consumidores no realizan un pago monetario para su uso, es decir, de gratuidad o denominadas de precio cero; y aquellas por las cuales los usuarios realizan un pago para obtener un beneficio adicional de calidad y producto, o denominadas versión Premium.

## Comunicado de Prensa No. 51/2020

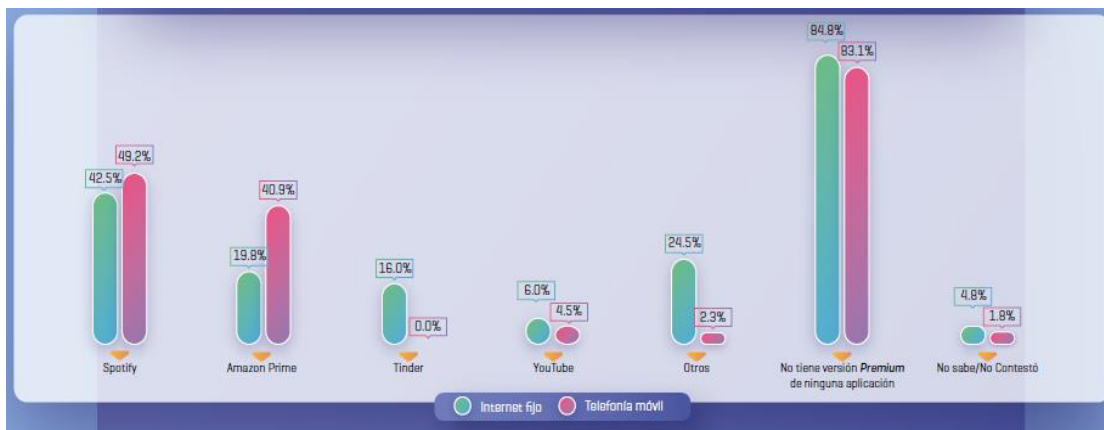
En este sentido, siguiendo las mejores prácticas internacionales, el IFT realizó una encuesta, cuyos resultados arrojan diversos aspectos en torno a la percepción de seguridad y confianza en el uso de aplicaciones y plataformas digitales de gratuidad (precio cero) y de pago o versión Premium.

Para los usuarios, las aplicaciones y plataformas digitales son facilitadores de vida, les permiten desarrollar un vínculo emocional con otros y obtener beneficios, entre otros aspectos.

Los resultados de la Encuesta señalan que poco más del 80% de los usuarios de internet fijo y telefonía móvil no pagan por una versión Premium por el uso de aplicaciones y plataformas digitales.

Sin embargo, entre las aplicaciones en las que los usuarios sí prefieren las versiones de pago destacan: Spotify con 42.5% de los usuarios de internet fijo y 49.2% de los usuarios de telefonía móvil; y Amazon Prime con 19.8% de los usuarios de internet fijo y 40.9% de los usuarios de telefonía móvil.

USUARIOS QUE PAGAN POR UNA VERSIÓN PREMIUM POR EL USO DE SUS APLICACIONES Y PLATAFORMAS DIGITALES

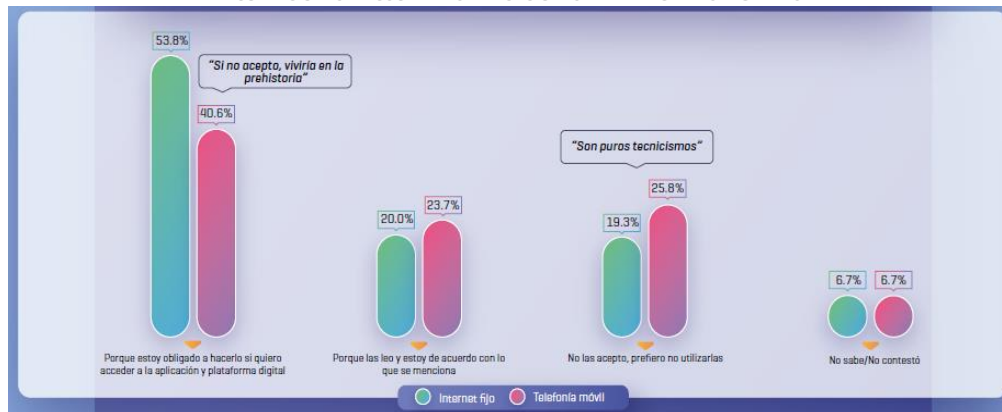


Aunque algunos usuarios mencionaron que estas aplicaciones y plataformas digitales generan un valor económico a través de la recopilación de datos personales y datos generados a partir de su navegación para la emisión de publicidad, la mayoría mencionó que desconoce las políticas de privacidad y términos de condiciones

## Comunicado de Prensa No. 51/2020

de uso. Entre las razones para no leerlas está la complejidad de las mismas. Sin embargo, cerca del 50% de los usuarios señaló que las aceptan porque es requisito para acceder a las aplicaciones y plataformas digitales.

RAZONES POR LAS QUE LOS USUARIOS ACEPTAN LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LAS APLICACIONES Y PLATAFORMAS DIGITALES



Para el caso de la recopilación de datos personales, prevalece un temor entre los usuarios en caso de que su información llegue a manos equivocadas, por ejemplo, hackers, sobre todo información como la ubicación en tiempo real, el domicilio y los datos bancarios. En cuanto a los datos generados a partir de la navegación e interacción con las aplicaciones y plataformas digitales, los usuarios mencionaron que perciben menos riesgo en proporcionarlos, pues consideran que esta información es utilizada para hacer un perfil de sus gustos y preferencias, y así ser usada para emitir publicidad.

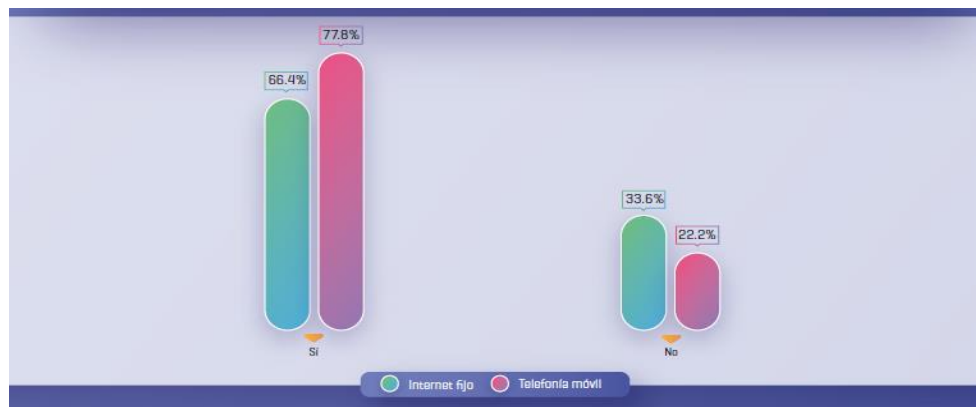
PERCEPCIÓN DE CONFIANZA AL COMPARTIR DATOS PERSONALES EN LAS APLICACIONES Y PLATAFORMAS DIGITALES, POR TIPO DE INFORMACIÓN



## Comunicado de Prensa No. 51/2020

La Encuesta revela que alrededor de 7 de cada 10 usuarios de internet fijo y/o móvil notan que la publicidad que les aparece es acorde a sus búsquedas y preferencias. En este sentido, se identificó que alrededor del 30% de los usuarios encuestados mencionó que está de acuerdo en que le aparezca publicidad al navegar, mientras que, cerca de un 40% está en desacuerdo.

USUARIOS DE INTERNET FIJO Y/O TELEFONÍA MÓVIL QUE HAN NOTADO QUE LE APARECE PUBLICIDAD ACORDE A SUS BÚSQUEDAS Y PREFERENCIAS



En este orden de ideas, a través de las respuestas de los participantes del estudio cualitativo se identificaron una serie de recomendaciones de los usuarios para facilitar la lectura de las políticas de privacidad y/o términos de condiciones de uso de las aplicaciones y plataformas digitales, en las que destacan: utilizar un lenguaje más coloquial, utilizar viñetas con letra grande, mostrarlas de forma más resumida, etc.

Los hallazgos de los estudios realizados por el IFT, a través de encuestas y *Focus Group*, proporcionan elementos a los usuarios para la mejor toma de decisiones, así como información para el propio Instituto que le permite identificar mejores mecanismos de protección de los derechos y empoderamiento de los usuarios.

La Encuesta también revela otro aspecto importante para los usuarios de telecomunicaciones, la satisfacción con sus servicios fijos y móviles. En este sentido, el IFT se dio a la tarea de comparar el estado en el que se encuentra México con respecto a otros países, y se identificó que el índice nacional para internet fijo y televisión de paga está por arriba de países como Chile, Estados Unidos y Portugal.

## Comunicado de Prensa No. 51/2020



Divididos por región, a nivel nacional el IGS muestra que los usuarios que habitan en las regiones Norte, Noreste, Este y Noroeste se encuentran más satisfechos con los servicios de internet fijo, telefonía fija y televisión de paga; mientras que los usuarios de telefonía móvil presentaron mayores niveles de satisfacción en las regiones de la Península de Yucatán, Noreste y Noroeste.

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DE INTERNET FIJO, POR REGIÓN BASSOLS-BATALLA (2019)



## Comunicado de Prensa No. 51/2020

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DE TELEFONÍA FIJA, POR REGIÓN BASSOLS-BATALLA (2019)



La Primera Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primer-encuesta-2020-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>.

\*\*\*\*\*

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. 55 50 15 40 00 ext. 4548 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)



/FTMX @IFT\_MX IFMEXCO FTMX

