



# Relatoría

sobre los beneficios de los servicios de telecomunicaciones ante las contingencias/situaciones de emergencia presentadas en

**México durante los últimos**

**5 años**

# Índice



- Legales ..... 3
- Introducción ..... 4
- Principales hallazgos ..... 5
- 1. Pandemia por COVID – 19 ..... 7**
  - Antecedentes ..... 7
  - Beneficios brindados por los operadores durante la Pandemia por COVID-19 ..... 9
  - Percepción de las personas usuarias ..... 11
- 2. Huracán Otis ..... 13**
  - Antecedentes ..... 13
  - Beneficios brindados por los operadores durante el Huracán Otis ..... 15
  - Percepción de las personas usuarias: ..... 24

# Legales



El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un órgano público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, en el ámbito de las atribuciones que le confiere la Constitución y en los términos que fijen las leyes.

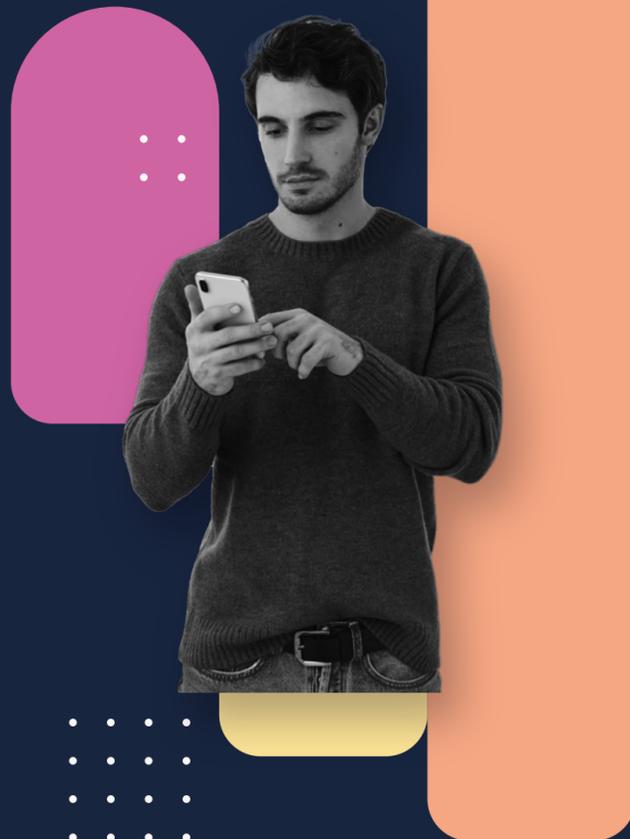
La Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica la presente “Relatoría sobre los beneficios de los servicios de telecomunicaciones ante las contingencias/situaciones de emergencia presentadas en México durante los últimos 5 años” (Relatoría), con fundamento en el artículo 71º del Estatuto Orgánico del IFT (Estatuto)<sup>1</sup> que señalan las atribuciones de:

- Fracción IV: “Diseñar mecanismos de información y comunicación, así como los materiales necesarios, que permitan informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de manera clara y objetiva, sus derechos y la manera de garantizarlos, así como facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios”;
- Fracción VIII: “Mantener actualizada la información del portal de Internet del Instituto relacionada con política del usuario”;
- Fracción XVIII: “Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”; y
- Fracción XX: “Publicar trimestralmente reportes que incluyan información comparable, en términos de planes y tarifas, sobre la oferta de servicios de telecomunicaciones para los usuarios”.

La presente Relatoría se elaboró con finalidad de informar a las personas usuarias sobre los beneficios que los operadores de servicios de telecomunicaciones otorgaron a la población afectada durante la pandemia por Covid-19 y el huracán Otis del usuario durante dichas contingencias o situaciones de emergencia en nuestro país.

<sup>1</sup> Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII, XX, XXI y XXII IFT, marzo 2022. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

# Introducción



Todos los días, en algún punto del planeta, se producen desastres naturales como terremotos, tormentas tropicales, inundaciones e incendios, así como emergencias sanitarias que recalcan la importancia del acceso a los servicios de telecomunicaciones para prevenir y contrarrestar las afectaciones de dichos eventos en la población. Particularmente, la gran brecha digital existente en América Latina genera regiones vulnerables ante estas catástrofes<sup>2</sup>.

El reporte “*Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*”<sup>3</sup> de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), plantea que el desafío que significó la pandemia por COVID-19 mostró la relevancia de las tecnologías digitales que, en conjunto con medidas gubernamentales, contribuyeron a asegurar mayor transparencia y confiabilidad en la información que recibían las personas usuarias durante la pandemia.

La pandemia de COVID-19 en México provocó un cambio radical en las actividades cotidianas, por lo cual se requirió adoptar medidas necesarias para continuar a distancia, es aquí en donde los servicios de telecomunicaciones lograron tener un gran impacto en todo el mundo, pues estos servicios no solo permitieron la continuidad de las actividades cotidianas, sino también garantizaron derechos constitucionales como educación, trabajo, salud y acceso a la información durante el confinamiento en dicha contingencia.

En este sentido, para el caso mexicano, los resultados de la Segunda Encuesta 2021 a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones<sup>4</sup> realizada por el IFT, muestran que para las personas usuarias el mantenerse informadas resultó fundamental durante la pandemia por COVID-19, los medios más confiables para hacerlo fueron: la televisión (43.3%), redes sociales (26%) y páginas de Internet de noticias (15.5%). Asimismo, se establece que los servicios más utilizados durante el confinamiento fueron el Internet fijo y Telefonía móvil.

Por otro lado, durante la emergencia del Huracán Otis el IFT implementó una estrategia para la recuperación de la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión en las zonas afectadas, a través de la cual activó un mecanismo de coordinación y vinculación con el Gobierno Federal y los operadores para la atención inmediata de las afectaciones, además de que se logró un trabajo en conjunto con los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, lo cual permitió que la población pudiera contar con beneficios otorgados por estos y así mantuvieran comunicación con sus familiares y seres queridos, así como beneficios adicionales en el pago de sus servicios, dichas estrategias pueden observarse en el informe de “*Acciones del IFT ante la emergencia por el huracán Otis en Guerrero*”<sup>5</sup>.

En este sentido, el IFT a través de la CGPU presenta la siguiente “**Relatoría sobre los beneficios de los servicios de telecomunicaciones ante las contingencias/situaciones de emergencia presentadas en México durante los últimos 5 años**” (Relatoría) en la cual se relata la importancia y percepción de las personas usuarias de contar con servicios de telecomunicaciones que permitieron la comunicación ágil y en tiempo real, así como las acciones llevadas a cabo por el IFT y los proveedores de estos servicios durante las dos contingencias en México: la pandemia por COVID-19 y la emergencia por el huracán Otis en el estado de Guerrero; acciones que en conjunto lograron beneficiar a las personas usuarias.

<sup>2</sup> Vallejo y Reañez (2017). *Estrategias para el restablecimiento de los servicios de telecomunicaciones en caso de catástrofes naturales*. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862017000200039#B6](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862017000200039#B6)

<sup>3</sup> Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/items/608db1ec-a680-452b-800b-8c6df582be0d>

<sup>4</sup> Segunda Encuesta 2021 a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/segundaencuesta2021.pdf>

<sup>5</sup> “Acciones del IFT ante la emergencia por el huracán Otis en Guerrero”: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/informe\\_ift\\_huracan\\_otis.pdf](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/informe_ift_huracan_otis.pdf)

# Principales hallazgos



- Se destacan acciones del IFT para garantizar la continuidad de los servicios durante la pandemia por COVID-19, así como por el paso del huracán Otis, promoviendo el uso responsable de las telecomunicaciones y difundiendo información relevante.

## Pandemia por COVID-19

- Los operadores implementaron medidas y beneficios para apoyar a las personas usuarias durante la pandemia, como la difusión gratuita de información y recomendaciones por Mensaje de texto corto (SMS, por sus siglas en inglés).
- Asimismo, algunos operadores incrementaron las canastas de servicios (principalmente canales) para sus usuarios, lo cual les permitió estar comunicados e informados durante la pandemia por COVID-19.

De 2019 a 2020, se presentaron cambios en la contratación de servicios de telecomunicaciones a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19:

- Incrementó el porcentaje de usuarios que contrataron más de 100 canales en Televisión de paga (de 20.9% a 26.8%) y velocidades iguales o mayores a 20 Mbps en Internet fijo (de 46.4% a 64.7%).
- Incrementó el porcentaje de personas usuarias de Televisión de paga (de 16.4% a 36.6%) y Telefonía fija (de 73% a 84.5%) que mencionaron contratar su servicio empaquetado con Internet fijo.
- Aumentó el porcentaje de personas usuarias de Internet fijo que señalaron poseer una cuenta OTT<sup>6</sup> de video (de 27.8% a 39.4%). Entre las más mencionadas se encontraban Netflix, Claro video, Blim y Amazon.
- Incrementó el porcentaje de personas usuarias que señalaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo (de 4.7% a 5.3%) y Telefonía fija (de 3.7% a 4.6%).

En cuanto a los patrones de consumo:

- Aumentó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar el Internet fijo más de 5 horas al día (de 31.2% a 51.1%).
- Incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar el Internet fijo para la escuela (de 20.4% al 38.4%) y para el trabajo (de 17.4% al 20.6%).
- Aumentó el porcentaje de personas usuarias que señalaron hacer video llamadas a través de Internet fijo (de 60% a 75.7%); transacciones bancarias (de 20.8% a 29.9%) y compras por Internet (de 21.8% a 28.6%).

<sup>6</sup> Servicios Over The Top (OTT) pueden definirse como aquellos servicios de video, audio, voz o datos que se transmiten sobre las plataformas de Internet fijo o móvil y que generalmente no son provistos por los operadores tradicionales de telecomunicaciones.

- Durante la pandemia se incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar la Televisión de paga para mantenerse al día con las noticias (de 18.7% a 23.6%).
- Se incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron que utilizaban más su teléfono fijo comparado con un año anterior (de 21.1% a 23.2%).
- Las actividades realizadas desde un teléfono móvil con mayor aumento fueron: llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, Facetime, etc.) de 43.8% a 64.4%, seguido de las compras por Internet, al pasar de 22.4% al 32.3%.
- El 71% mencionaron trabajar en su teléfono móvil. Al cierre de 2020 las principales actividades que realizaron a través del teléfono móvil relacionadas con el aspecto laboral fueron consultar correos, editar documentos y tener juntas de trabajo.

#### **Emergencia por huracán Otis:**

- Algunos operadores de servicios móviles aumentaron la canasta de servicios (Minutos de voz, SMS, MB); asimismo, aumentaron los días de vigencia de los servicios y se condonó o pospuso el pago por los servicios. Se ofrecieron paquetes de forma gratuita, lo que permitió a las personas usuarias en las zonas afectadas seguir informadas y comunicadas.
- Algunos operadores de servicios fijos reactivaron el servicio para clientes que lo tenían suspendido por falta de pago; adicionalmente, pusieron disponibles puntos de conexión a Internet para que las personas afectadas en Acapulco pudieran conectarse a la red de manera gratuita, así como suspender el cobro de los servicios.
- En este sentido, el 38% de las personas usuarias señaló tener conocimiento de los servicios de telecomunicaciones que los operadores ofrecieron durante la emergencia.

El IFT se solidarizó y brindó asistencia ante situaciones de emergencia, como lo fue este huracán en el estado de Guerrero, proporcionando así personal de asistencia para ayudar al restablecimiento de las telecomunicaciones, implementando herramientas para las personas usuarias y manteniendo un estrecho trabajo con los diferentes operadores.

En cuanto a la percepción de las personas usuarias ante la contingencia a raíz del huracán Otis:

- Consideran que las telecomunicaciones y radiodifusión en situaciones de emergencia son esenciales para permitir la comunicación entre la población afectada y los servicios de rescate, así como para obtener información oportuna y recibir ayuda necesaria.
- Específicamente, el 67% mencionó que todos los servicios de telecomunicaciones se vieron afectados durante la emergencia.
- Señalaron que el teléfono móvil fue el servicio más confiable durante la emergencia (llamadas y SMS), seguido de los mensajes vía Internet (WhatsApp, Telegram, etc.), redes sociales (Facebook, etc.) y el teléfono fijo.
- Hay una gran consciencia sobre la importancia de contar con medios de comunicación confiables que permitan comunicación ágil y en tiempo real en situaciones de emergencia, destacando el servicio de Telefonía móvil como el que más ayuda en dichas situaciones.
- El 56% se enteró de las acciones llevadas a cabo por el personal de IFT para restablecer los servicios con mayor rapidez; de estas personas, el 96% mencionó que las acciones fueron muy buenas/buenas.

De esta manera, las tecnologías digitales han permitido contrarrestar las afectaciones para la población en situaciones de emergencia.

# 1 Pandemia por COVID – 19



## Antecedentes

En México, el 30 de marzo se declaró como emergencia sanitaria la epidemia generada por COVID-19 por medio del acuerdo<sup>7</sup> publicado en el diario oficial de la federación, a través del Consejo de Salubridad general. En este acuerdo se reconoció a dicha enfermedad como grave y de atención prioritaria, pues el número de casos continuaba en aumento, por lo que se recomendó a los habitantes del país permanecer en sus casas para contener la enfermedad y evitar la propagación.

En México, la Secretaría de Salud implementó la Jornada Nacional de Sana Distancia<sup>8</sup> en la cual se sugerían las medidas básicas de prevención como lo eran: a) el lavado frecuente de manos, b) el uso de cubrebocas, c) saludo a distancia, d) mantenerse en casa si se presentan síntomas compatibles con COVID-19 y e) la suspensión temporal de actividades no esenciales de los sectores público, social y privado, entre otras. Pese a las acciones de vigilancia epidemiológica, la pandemia logró generar un gran impacto negativo en los ámbitos social y económico; esta crisis afectó principalmente a los grupos de la población más vulnerables, y en algunos casos se revirtieron los avances en materia de desarrollo social.

Asimismo, una de las principales brechas de acceso que se hicieron visibles en nuestro país fue la de las telecomunicaciones; pues si bien dichos servicios fungieron como una de los principales bases para que la población continuara realizando sus actividades cotidianas, también se observó la brecha digital en nuestro país, pues se generaron desigualdades tecnológicas que desafortunadamente afectaron a los grupos menos favorecidos de la población, dejando ver así las disparidades económicas para poder tener acceso a dispositivos digitales y contratar servicios de Internet, la falta de educación digital y la brecha generacional en la adopción de las tecnologías; lo anterior de acuerdo con datos publicados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)<sup>9</sup> en 2021.

<sup>7</sup> ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30/03/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30/03/2020#gsc.tab=0)

<sup>8</sup> Recomendaciones de la Secretaría de Salud para la Jornada Nacional de Sana Distancia. <https://www.gob.mx/salud/hospitalgea/documentos/jornada-nacional-de-sana-distancia>

<sup>9</sup> Más uso de Internet en pandemia, pero permanece brecha digital: <https://www.gaceta.unam.mx/mas-uso-de-internet-en-pandemia-pero-permanece-brecha-digital/>

<sup>10</sup> “Frente al Coronavirus las Telecom están de tu lado”: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/frente-al-coronavirus-las-telecom-estan-de-tu-lado>

En este sentido, el IFT llevó a cabo un arduo trabajo junto con la industria de las telecomunicaciones con el fin de apoyar a las personas usuarias durante la contingencia sanitaria por COVID-19, de igual manera, habilitó en su página de internet el apartado “*Frente al Coronavirus las Telecom están de tu lado*”<sup>10</sup> en donde emitió recomendaciones para asegurar la continuidad de los servicios durante la crisis sanitaria.

- El IFT realizó un trabajo en conjunto con la industria y otras autoridades para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones en todo momento, esto con la finalidad de coadyuvar en los esfuerzos por difundir en cada momento información en materia de salud, así como mantener conectada a la población ante dicha situación de emergencia.
- Por otra parte, el IFT difundió materiales informativos para promover el uso de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión como aliados para realizar trámites, pagos necesarios en la vida cotidiana, realizar trabajo a distancia o llevar a cabo la práctica de educación en línea, así como para evitar asistir a lugares concurridos y con esto contribuir a contener la propagación del virus.

En suma, el IFT coadyuvó a que durante la contingencia se generara un apoyo a la población en temas de conectividad en las comunicaciones, así como la búsqueda de la prestación de servicios de manera eficaz y eficiente, esto siempre con el fin de que la población usuaria se mantuviera comunicada, informada y continuaran realizando sus actividades cotidianas con ayuda de los servicios de telecomunicaciones ante la emergencia sanitaria.

- Asimismo, se difundieron materiales informativos para que la población manejara el uso de las telecomunicaciones de manera consciente y responsable, ya sea para fines laborales, educativos y de salud, se recomendó limitar el uso de las videoconferencias o llamadas con video y dar preferencia a las comunicaciones de voz, utilizar servicios de mensajería instantánea, el uso del teléfono fijo, fijar horarios con menor tráfico de datos, generalmente por la tarde-noche, para descargar archivos pesados, ver películas, series y videos, o jugar en línea.
- Otro de los esfuerzos importantes para mantener a la población informada y comunicada se dio gracias a la coordinación entre el IFT, la industria de las telecomunicaciones y el Gobierno Federal, los cuales buscaban que las personas usuarias de Telefonía móvil recibieran de forma gratuita por SMS información actualizada y recomendaciones sobre la pandemia de COVID-19; con este esfuerzo la población lograba tener un acceso oportuno a fuentes de información oficial, cumpliendo así con el derecho fundamental de toda persona a recibir información.

<sup>10</sup> “Frente al Coronavirus las Telecom están de tu lado”: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/frente-al-coronavirus-las-telecom-estan-de-tu-lado>

## Beneficios brindados por los operadores durante la Pandemia por COVID-19

Durante la pandemia de COVID-19 en México, varios operadores de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles implementaron diversas medidas y beneficios para apoyar a las personas usuarias. En este sentido el IFT se dio a la tarea de revisar las páginas de Internet de los operadores, así como las páginas de redes sociales, para identificar estos beneficios y/o medidas. Una vez recopilada la información, esta se difundió a través de la herramienta del IFT Comparador de Servicios de Telecomunicaciones<sup>11</sup>.

Algunos de los beneficios y/o medidas incluyeron:

### Beneficios brindados por los operadores a las personas usuarias por la pandemia de COVID-19



#### AT&T

Ofreció a sus usuarios un paquete de beneficios que consistió en 100 Minutos de voz y 150 SMS, los cuales podrían utilizarse hacia todo México y Estados Unidos. Con vigencia de 6 al 31 de mayo de 2020.



#### Flash Mobile

Ofreció a sus usuarios la promoción #MeQuedoEnCasa, la cual consistió en agregar desde 500 MB hasta 2 GB adicionales dependiendo el paquete. Con vigencia del 20 de marzo al 31 de mayo 2020.



## Servicios Móviles

#### Movistar



1. Ofreció el Paquete de “Servicio Mínimo Garantizado COVID-19”: el cual ofreció 100 Minutos de voz y 150 SMS a cualquier compañía, así como acceso gratuito a servicios de mensajería, así como acceso gratuito a servicios de mensajería y páginas electrónicas del Gobierno Federal que informaban sobre el COVID-19. Con vigencia del 7 al 31 de mayo de 2020.
2. En recargas de \$50 o más, se otorgó 1 GB adicional a lo ofertado en el paquete.

#### Telcel



- Telcel anunció en su página de Internet el Paquete Amigo Contigo que regaló 100 Minutos y 150 SMS; el paquete se activaba enviando un SMS con la palabra Contigo al 5050 y tenía una vigencia de 15 días.
- Con vigencia del 6 al 31 de mayo de 2020.

<sup>11</sup> Comparador de Servicios de Telecomunicaciones: <https://comparador.ift.org.mx/>

## Beneficios brindados por los operadores a las personas usuarias por la pandemia de COVID-19

### Gigacable

Ofreció un paquete de Internet fijo + Televisión de paga Combo Family 3 Pa' que te quedes en casa. Sin vigencia definida.

### Dish

A los suscriptores se les liberaron canales adicionales sin costo adicional al paquete contratado. Con vigencia al 30 de abril.

### Sky

Se liberaron todos los canales de Fox Premium, sin importar el paquete que se tuviera contratado. SKY también estaría liberando algunas señales, dependiendo el paquete de televisión que se tuviera contratado. Desde el 19 de marzo, sin vigencia definida.

### Totalplay

Totalplay liberó los canales de Fox Premium, sin importar el paquete que se tuviera contratado. Con una vigencia del 20 al 31 de marzo.



## Servicios Fijos

### Izzi

Ofreció descuentos desde el 10% hasta un 100% en renta de películas On Demand. #IzziTeAcompaña "Con entretenimiento para que no salgas de tu casa".

Se ofreció renta de algunas películas a \$10. Sin vigencia definida.

### Telmex

Ofreció sus servicios de video conferencias, audio conferencias, comercio electrónico (creación de tienda en línea y página web) sin costo hasta el 30 de junio.

### Star TV

Los usuarios recibieron 10 canales adicionales sin costo, para aquellos usuarios que contrataron algún paquete Nova o Nova Pop. Del 20 marzo al 15 de mayo.

### Megacable

Ofreció a los usuarios acceso a los canales de HBO sin costo. Del 17 al 19 de abril.

## Percepción de las personas usuarias

A continuación, se presentan hallazgos relevantes sobre el cambio en el uso y contratación de los servicios de telecomunicaciones (2019 - 2020).

### Principales hallazgos en cuanto a la contratación antes y durante la pandemia ocasionada por el COVID-19 (2019 -2020)



Incrementó el porcentaje de personas usuarias de Internet fijo que señalaron poseer una cuenta OTT de video (de 27.8% a 39.4%). Entre las más mencionadas se encontraban Netflix, Claro video, Blim y Amazon.



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que señalaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo (de 4.7% a 5.3%) y Telefonía fija (de 3.7% a 4.6%).



La actividad con mayor aumento en comparación entre el año 2019 y 2020, fue: hacer llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, Facetime, etc.) de 43.8% y 64.4%, seguido de las compras con internet con una variación del 22.4% al 32.3%.



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que señalaron contratar más de 100 canales de Televisión de paga (de 20.9% a 26.8%).



Para el año 2020 los usuarios de Telefonía móvil utilizaron su teléfono móvil en mayor proporción para hacer llamadas (40%), las actividades para el trabajo (15.6%), navegar en redes sociales (13.8%) y enviar mensajes de texto vía Internet, por ejemplo, WhatsApp (9.3%).



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron contratar su servicio de Internet fijo con velocidades iguales o mayores a 20 MB (de 46.4% a 64.7%).



El 71% mencionaron trabajar en su teléfono móvil al cierre de 2020.



Incrementó el porcentaje de personas usuarias de Televisión de paga (de 16.4% a 36.6%) y Telefonía fija (de 73% a 84.5%) que mencionaron contratar su servicio empaquetado con Internet fijo.

## Principales hallazgos



Al cierre de 2020 las principales actividades que realizaron las personas usuarias a través del teléfono móvil relacionadas con el aspecto laboral fueron consultar correos, editar documentos y tener juntas de trabajo.

| Fuente: Reporte "Contratación y patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fijas antes y durante la pandemia ocasionada por el COVID-19" Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/contratacion-y-patrones-de-consumo-de-los-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones-fijas-antes-y-durante-la-pandemia-ocasionada-por-el-covid-19>  
 Fuente: "Cuarta Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones" Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/cuartaencuesta2020.pdf>

## Principales hallazgos en cuanto a los patrones de consumo antes y durante la pandemia ocasionada por el COVID-19 (2019-2020)



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que señalaron hacer video llamadas a través de Internet fijo (de 60% a 75.7%); transacciones bancarias (de 20.8% a 29.9%) y compras por Internet (de 21.8% a 28.6%).



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar el Internet fijo para la escuela (de 20.4% al 38.4%) y para el trabajo (de 17.4% al 20.6%).



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar el Internet fijo más de 5 horas al día (de 31.2% a 51.1%).



## Principales hallazgos

Durante la pandemia se incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron utilizar la Televisión de paga para mantenerse al día con las noticias (de 18.7% a 23.6%).



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que utilizaron la Televisión de paga para pasar tiempo familiar/ tiempo con amigos (de 36.5% a 49.5%).



Incrementó el porcentaje de personas usuarias que mencionaron que utilizaban más su teléfono fijo comparado con un año anterior (de 21.1% a 23.2%).



Fuente: Reporte "Contratación y patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fijas antes y durante la pandemia ocasionada por el COVID-19"  
 Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/contratacion-y-patrones-de-consumo-de-los-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones-fijas-antes-y>

# 2 Huracán Otis



## Antecedentes

El pasado 24 de octubre de 2023 el huracán Otis se mantenía como una tormenta tropical, sin embargo, en cuestión de horas se intensificó rápidamente hasta convertirse en un gran huracán; este acontecimiento fue un hecho catastrófico en el cual miles de personas perdieron sus hogares, negocios, así como la comunicación con sus familiares y seres cercanos. Debido a que las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios esenciales que permiten a la población, así como a los servicios de rescate, comunicarse para atender las necesidades básicas, el IFT mantuvo un seguimiento puntual ante la situación de la infraestructura y servicios de telecomunicaciones, todo esto con el fin de apoyar a la población afectada para poder restablecer dichos servicios y volver a estar en contacto con sus familiares y obtener información oportuna para poder recibir la ayuda necesaria.

El IFT implementó una estrategia para la recuperación de la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión en las zonas afectadas, a través de la cual activó un mecanismo de coordinación y vinculación con el Gobierno Federal y los operadores para la atención inmediata de las afectaciones.

El restablecimiento de las redes móviles y fijas dependía así de la reactivación de la energía eléctrica, así como la posibilidad de acceder a los lugares en donde se encontraba la infraestructura, sin embargo, se mantenía una estrecha comunicación y trabajo entre el IFT y la industria de las telecomunicaciones y radiodifusión, alcanzando así avances importantes en la recuperación de las telecomunicaciones.

Una de las acciones que fue implementada por el IFT para coadyuvar ante esta situación, fue la implementación de los Mapas Interactivos de disponibilidad de cobertura móvil en Acapulco, cuyo objetivo era brindar información a las personas usuarias para ubicar los lugares en los que había cobertura disponible del servicio móvil, permitiendo a las personas usuarias lograr establecer una comunicación; dicha información la podemos encontrar en “Acciones del IFT ante la emergencia por el huracán Otis en Guerrero”<sup>12</sup>. También se trabajó en conjunto con los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión lo que permitió que la población contará con beneficios otorgados por estos, los cuales ayudaron a que las personas usuarias mantuvieran comunicación con sus familiares y seres queridos, así como beneficios adicionales en el pago de sus servicios.

<sup>12</sup> “Acciones del IFT ante la emergencia por el huracán Otis en Guerrero”: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/informe\\_ift\\_huracan\\_otis.pdf](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/informe_ift_huracan_otis.pdf)

El IFT se dio a la tarea de dar un seguimiento diario a las páginas de Internet y de redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn y X) de los operadores y así identificar y publicar por medio de las redes sociales oficiales del IFT, infografías en las cuales las personas usuarias tenían acceso a información actualizada de los beneficios que los operadores estaban brindando en apoyo a sus usuarios en las zonas afectadas por el huracán Otis. Esto con la finalidad de brindar información actualizada y relevante a las personas usuarias. Asimismo, implementó el Mapa interactivo de disponibilidad de cobertura móvil en Acapulco<sup>13</sup>, el cual tenía como principal objetivo ayudar a las personas usuarias a ubicar los lugares que contaban con disponibilidad de cobertura en el servicio móvil.

Con esto, el IFT no solo ha sido un pionero promoviendo el desarrollo de las telecomunicaciones y la radiodifusión, sino que se ha solidarizado brindando asistencia ante situaciones de emergencia, como lo fue este huracán en el estado de Guerrero, proporcionando así personal de asistencia para ayudar al restablecimiento de las telecomunicaciones, brindando información e implementando herramientas para las personas usuarias y manteniendo un estrecho trabajo con los diferentes operadores.

<sup>13</sup> Comunicado en el cual el IFT presenta el “Mapa interactivo de disponibilidad de cobertura móvil en Acapulco”: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-el-mapa-interactivo-de-disponibilidad-de-cobertura-movil-en-acapulco-comunicado>

**Imagen 1. Ejemplo de infografías con la información del apoyo que los operadores de servicios de telecomunicaciones ofrecieron a sus usuarios afectados por el Huracán Otis publicadas en las redes sociales del IFT**

Información actualizada al 13 de diciembre de 2023.

### Apoyo a usuarios en localidades afectadas en Guerrero por el huracán Otis

Ante las afectaciones causadas por el huracán “Otis” en México, las empresas de servicios de telecomunicaciones ofrecen los siguientes beneficios a sus usuarios:



#### Servicios Fijos

Empresa	Beneficios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reactivación del servicio a clientes suspendidos entre el 24 y 26 de octubre 2023.</li> <li>Ajuste proactivo por la interrupción de los servicios por caso fortuito en los próximos estados de cuenta, una vez que se restablezca el servicio.</li> <li>Bonificación por equipos perdidos o dañados en su momento el envío de equipos nuevos sin costo.</li> <li>Apertura de los sitios izzi wifi para acceso gratuito denominados “izzi wifi gratis”.</li> <li>Durante todo noviembre y diciembre de 2023, no cobrará ningún servicio a usuarios residenciales y de negocios en el municipio de Acapulco en donde ofrece internet, TV, telefonía fija y móvil.</li> <li>Adicionalmente, ya se cuenta con tres instalaciones de izzi spot que operan en: 1) Parque Papagayo/Asta Bandera, 2) Acabus (Las Anclas y 3) Cancha Premier Azul para que cualquier persona, sea cliente de izzi o no, se pueda conectar de manera gratuita desde cualquier dispositivo a su red de Internet.</li> </ul>
	<p>Para apoyar a los afectados y facilitar las comunicaciones, Megacable está implementando varios puntos de conexión telefónica y de Internet inalámbrico, de forma gratuita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Base Militar CICL Puerta 1</li> <li>Policapitativo CICI Benicamiento, Acceso Principal</li> <li>0XX0 La Mica, entrada a la colonia sobre Carr. Federal México - Acapulco</li> <li>Zapateria Giovanna Renacimiento, a un costado de Soriana</li> <li>Cancha de Fútbol Unidad Deportiva Zapata</li> <li>Hospital General Dr. Donato Alarcón</li> <li>Colonia Ciudad Benicamiento, entre Circuito Interior y Canal del Arroyo</li> <li>Hotel Romano Palace, sobre Av. Costera</li> <li>Colonia Progreso, entre Vallarta y Constituyentes (por Subestación CFE)</li> <li>Colonia Hogar Moderno, entre Ejido y Malpasos</li> </ul> <p>En solidaridad con todos sus clientes de Acapulco, a ningún suscriptor se le cobrará la mensualidad de su servicio contratado hasta próximo aviso.</p>
	<p>Sky México ha anunciado que ofrecerá servicios de televisión de paga y telefonía móvil de forma gratuita a sus clientes en Guerrero afectados por el huracán “Otis”. Esta medida incluye tanto a clientes con modalidades prepago como postpago, incluso cuentas suspendidas en el último mes hasta el 31 de diciembre.</p>
	<p>Telmex anunció que una vez que se restablezca el 100% de la red dorsal de telecomunicaciones, se pondrán las siguientes acciones en beneficio de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliará por 30 días el vencimiento de los recibos telefónicos, para que la población continúe con su servicio de forma permanente.</li> <li>Se restableció al 100% el servicio de los usuarios que tenían medio servicio por falta de pago.</li> <li>Todos los sitios WiFi móvil en Infnitum están habilitados con navegación libre.</li> <li>Se brinda acceso gratuito a Internet Infnitum móvil en las ocho centrales telefónicas de TELMEX en Acapulco ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.</li> <li>Actualmente hay 11 instalaciones, ocho centrales y tres tiendas, que brindan acceso ilimitado a Infnitum de un Giga de velocidad, además de que se les permite recargar con energía eléctrica sus equipos.</li> <li>Las instalaciones TELMEX en donde tiene acceso toda la población a conectividad son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiendas TELMEX de Condesa, Costera y Renacimiento.</li> <li>Centrales TELMEX en Acapulco ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.</li> </ul> </li> <li>Adicionalmente, en el albergue Costa Azul se ha dotado de acceso a Infnitum con un Giga de velocidad, equipos de cómputo y telefonía fija para que las personas que acuden a éste puedan estar comunicadas.</li> <li>Durante noviembre y diciembre de 2023, Telmex no realizará ningún cargo en sus servicios.</li> <li>Acceso gratuito a Internet y sala de cómputo en los albergues habilitados por el Gobierno Estatal: La Parroquia del Sagrado Corazón, Escuela Técnica Número 1, Escuela Técnica 152.</li> <li>Sala de cómputo y acceso gratuito a Internet en las Tiendas TELMEX Condesa, Renacimiento y Costera.</li> <li>Navegación libre en todos los sitios WiFi móvil en Infnitum.</li> <li>Acceso gratuito a Internet Infnitum móvil y carga para celular en las ocho centrales telefónicas de TELMEX, ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.</li> <li>Módulo en la Clorieta de la Diana con acceso WiFi y carga eléctrica para celular sin costo y navegación libre en todos los sitios WiFi móvil de Infnitum.</li> </ul>

\*Para más detalles, consulta la información con tu empresa proveedora de telecomunicaciones.

 #IFT\_Trx
 @IFT\_MX
 iftmexico
 IFTTrx
 iftmexico

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


**ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Información actualizada al 13 de diciembre de 2023.

### Apoyo a usuarios en localidades afectadas en Guerrero por el huracán Otis

Ante las afectaciones causadas por el huracán “Otis” en México, las empresas de servicios de telecomunicaciones ofrecen los siguientes beneficios a sus usuarios:



#### Servicios Móviles

Empresa	Beneficios			Especificaciones de los Beneficios
	Llamadas	SMS	Datos (MB)	
 	ilimitadas	ilimitadas	ilimitadas	<p>Mientras se encuentren en Acapulco, los clientes de prepago AT&amp;T Más y Unifon con numeración de cualquier estado del país, contarán con llamadas y mensajes ilimitados, así como megas de navegación para asegurar la comunicación con sus seres queridos, sin necesidad de hacer una recarga.</p> <p>Mientras se encuentren en Acapulco, los clientes de prepago AT&amp;T con numeración de cualquier estado del país, tendrán acceso a datos, mensajes y llamadas ilimitadas a números fijos o móviles de cualquier compañía dentro del territorio nacional.</p> <p>A partir del 11 de noviembre, los usuarios de la oferta comercial de prepago AT&amp;T de los municipios de Acapulco de Juárez y Coyuca de Benítez en Guerrero, obtendrán una renta mensual de servicios sin costo. Los usuarios cuya fecha de corte haya sido del 11 de noviembre en adelante, lo verán reflejado este mes, en caso contrario, si la fecha de corte fue antes del 11 de noviembre, lo verán en su siguiente ciclo de facturación.</p> <p>Adicionalmente, para apoyar a los usuarios de prepago AT&amp;T con equipos financiados, AT&amp;T México no facturará un cargo mensual correspondiente a equipo, mismo que será transferido a la penúltima mensualidad de su plazo. Lo anterior, para que en estos momentos puedan dar prioridad a gastos de sus familias y hogares.</p> <p>Vigencia hasta el 15 de diciembre.</p>
	No aplica	No aplica	10 GB	Bigcel otorga el servicio gratuito de hasta 10 GB para sus usuarios en Acapulco hasta por una semana.
	500 Minutos	250	10,000 MB	Paquete sin costo para clientes Bromovil por 7 días a partir de la activación del paquete.
	No aplica	No aplica	No aplica	Se estará brindando servicios gratuitos de Internet y telefonía a todos los usuarios afectados.
	1500 Minutos	500	6 GB	Paquete que se aplicará de manera gratuita a clientes Dalefon por 30 días a partir de la asignación del paquete.
	Minutos ilimitados	No aplica	WhatsApp ilimitado	Los recursos se otorgarán una vez restablecidos por completo los servicios y en ese momento se comunicarán las vigencias de los mismos.
	ilimitadas	ilimitadas	WhatsApp ilimitado	Apoyo a clientes con numeración de la zona afectada por el huracán Otis.
	1500 Minutos	500	20 GB	Sus clientes tendrán sin costo WhatsApp, SMS y llamadas ilimitadas para que se mantengan en comunicación por 7 días. Durante todo noviembre y diciembre de 2023, no cobrará ningún servicio a usuarios en el municipio de Acapulco.
	500 Minutos	250	10 GB	Se donarán 1000 SMS que incluyen 30 días de servicio gratuito a los afectados por el huracán. Aplica solo para portabilidades.
	ilimitadas	No aplica	WhatsApp ilimitado y 2 GB para navegación libre	Paquete Gratis para clientes Oui Móvil por 15 días a partir del restablecimiento de la red.
	500 Minutos en llamadas	250	10,000 MB	Paquete que se aplicará de manera gratuita a clientes Valor Telecom por 7 días a partir de la asignación del paquete.
	500 Minutos en llamadas	250	10 GB	Paquete que se aplicará de manera gratuita a clientes Virginia 7 días a partir de la asignación del paquete.

\*Para más detalles, consulta la información con tu empresa proveedora de telecomunicaciones.

 #IFT\_Trx
 @IFT\_MX
 iftmexico
 IFTTrx
 iftmexico

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


**ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

| Fuente: IFT (2024)

## Beneficios brindados por los operadores durante el Huracán Otis

Durante el Huracán Otis, varios operadores de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles implementaron diversas medidas y beneficios para apoyar a la población afectada, los cuales se modificaban a lo largo de los días para continuar brindando un apoyo eficaz a las personas usuarias.

Algunas de estas medidas incluyeron:

### Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

01

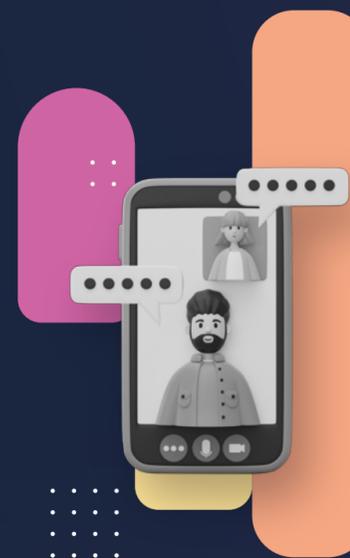
04 de noviembre

Ofreció llamadas, SMS y datos ilimitados. Para el caso de prepago se asignaron megas sin necesidad de hacer recarga. Beneficios para clientes prepago y postpago con numeración en Guerrero. Desde el 25 de octubre.

02

07 de noviembre

AT&T México mantuvo sus servicios sin costo a usuarios con numeración en Guerrero y extendió el beneficio a sus usuarios de prepago con numeración de CDMX y de postpago con numeración de cualquier estado del país, mientras se encontraran en Guerrero.



# AT&T - UNEFON

05

29 de noviembre

Se extendió la vigencia del beneficio hasta el 15 de diciembre.

03

11 de noviembre

A partir del 11 de noviembre, los usuarios de la oferta postpago AT&T de los municipios afectados en el estado de Guerrero, obtuvieron una renta mensual de servicio sin costo. Adicionalmente, para apoyar a los usuarios de postpago AT&T con equipos financiados, AT&T México no facturó un cargo mensual correspondiente al equipo, mismo que fue transferido a la penúltima mensualidad de su plazo.

04

24 de noviembre

Mientras se encontraran en Acapulco, los clientes de prepago AT&T Más y Unefon, contaron con llamadas y mensajes ilimitados y megas. En Acapulco, a los clientes de postpago AT&T con numeración de cualquier estado del país, se les brindó acceso a datos, mensajes y llamadas ilimitadas a cualquier compañía dentro del territorio nacional.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

### Bait

01

04 de noviembre

Ofreció 1,000 minutos, 250 SMS y 10,000 MB. Paquete sin costo para clientes Bait por 7 días a partir de activar el paquete.

02

17 de noviembre

Ofreció 500 minutos, 500 SMS y 1 GB. Se otorgó sin costo este paquete a clientes afectados por el Huracán Otis con vigencia y renovación cada 3 días hasta el 30 de noviembre 2023.



CFE  
Internet  
01

04 de noviembre

Ofreció servicios gratuitos de Internet y Telefonía a todos los usuarios afectados. Sin vigencia definida.

### Bigcel

01

07 de noviembre

Ofreció el servicio gratuito de hasta 10 GB para sus usuarios en los municipios afectados en el estado de Guerrero hasta por una semana. Sin vigencia definida.

### Bromovil

01

04 de noviembre

Ofreció 500 minutos, 250 SMS y 10,000 MB. Paquete sin costo para clientes Bromovil por 7 días a partir de activar el paquete. Sin vigencia definida.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

### Izzi Móvil

 **01**

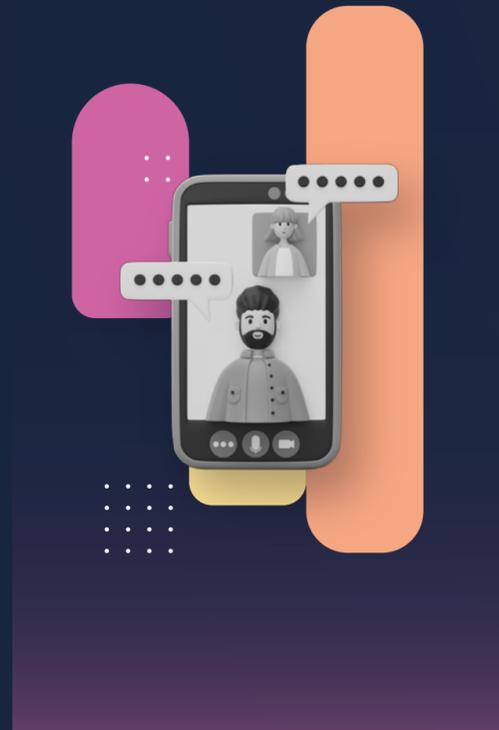
**04 de noviembre**

Ofreció llamadas, SMS y WhatsApp ilimitados por 7 días.

 **02**

**05 de noviembre**

Durante todo noviembre y diciembre no se cobró ningún servicio en el municipio de Acapulco. Sin vigencia definida.



 **Mi Móvil**  
**01**

**14 de noviembre**

Ofreció 1,500 minutos, 500 SMS y 20 GB. Se donaron 1,000 SIM que incluían 30 días de servicio gratuito a los afectados por el huracán. Aplicaba solo para portabilidades. Sin vigencia definida.

### Dalefon

**01** 

**04 de noviembre**

Ofreció 1,500 minutos, 500 SMS y 6 GB. Paquete que se aplicó de manera gratuita a clientes Dalefon por 30 días a partir de que se asignara el paquete. Zona de cobertura Acapulco de Juárez. Sin vigencia definida.

### Flash Mobile

**01** 

**14 de noviembre**

Ofreció minutos y WhatsApp ilimitado. Apoyo para clientes con numeración de la zona afectada por el huracán Otis. Sin vigencia definida.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

### Movistar

01

04 de noviembre

Ofreció minutos y WhatsApp ilimitados en el servicio prepago en todas las localidades afectadas.

02

15 de noviembre

Del 15 y hasta el 30 de noviembre, para sus clientes de prepago se otorgó WhatsApp, minutos y mensajes ilimitados. Para sus clientes postpago, se condonó la renta del servicio durante noviembre y diciembre y, si contaban con una terminal financiada, se aplazaría por un mes el pago del costo mensual del equipo.



### Mobig

01

06 de noviembre

Ofreció 500 minutos, 250 SMS y 10 GB por 7 días. Aplicó cobertura en las zonas afectadas por el huracán Otis.

### Oui Móvil

01

04 de noviembre

Ofreció llamadas, WhatsApp ilimitados y 2 GB para navegación libre. Por 15 días a partir del restablecimiento de la red.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis


**01**
**04 de noviembre**

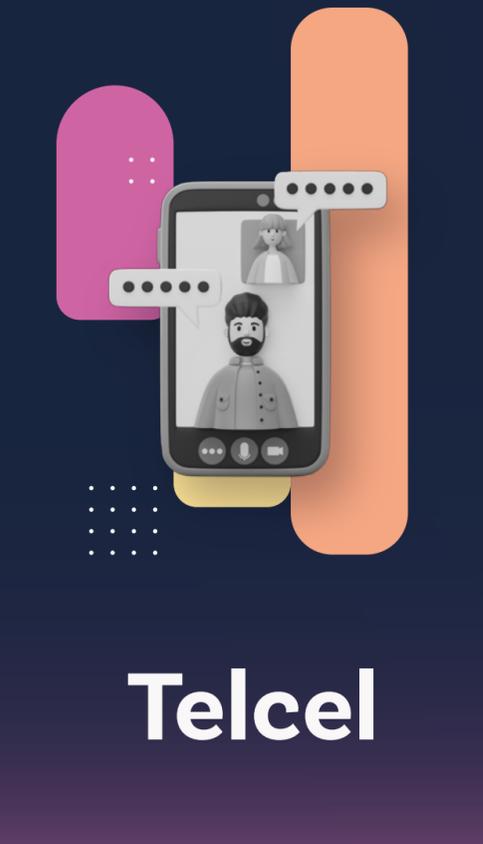
Ofreció minutos y WhatsApp ilimitados en el servicio prepago en todas las localidades afectadas.


**02**
**05 de noviembre**

Se extendió el beneficio para los usuarios prepago hasta el 10 de noviembre.


**03**
**09 de noviembre**

Para usuarios prepago de los municipios afectados en el estado de Guerrero, se amplió el beneficio hasta el 17 de noviembre.



**07**
**01 de diciembre**

Se extendió la vigencia de los beneficios hasta el 7 de diciembre.

**04**

**14 de noviembre**

- En apoyo a sus usuarios de Pospago en los municipios afectados en el estado de Guerrero, Telcel condonó el pago correspondiente a su última factura.
- Asimismo, Telcel proporcionó llamadas, mensajes de texto y WhatsApp ilimitados hasta el 17 de noviembre a sus usuarios de Prepago.

**05**

**18 de noviembre**

- En apoyo a sus usuarios de pospago en los municipios afectados en el estado de Guerrero, Telcel condonó el pago correspondiente a su última factura.
- Asimismo, continuó proporcionando a sus usuarios de prepago llamadas, mensajes de texto, WhatsApp ilimitados y 400 MB hasta el 24 de noviembre.

**06**

**24 de noviembre**

Se extendió la vigencia de los beneficios hasta el 1 de diciembre.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio móvil, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

### Ultracel

 **01**

**07 de noviembre**

Ofreció 500 minutos y 10 GB en el estado de Guerrero, con vigencia de 7 días.

 **02**

**11 de noviembre**

Ofreció 500 minutos, 500 SMS y 1 GB. Este paquete aplicó para personas dentro de Acapulco. Con vigencia hasta el 15 de noviembre.



 **Wimo**  
**01**

**07 de diciembre**

Ofreció 500 minutos, 500 SMS y 1 GB para navegar por 3 días. La vigencia permaneció hasta el 15 de noviembre. Aplicaba para clientes afectados por el huracán Otis.

### Valor Telecom

**01** 

**04 de noviembre**

Ofreció 500 minutos en llamadas, 250 SMS y 10,000 MB. Aplicó para municipios afectados en el estado de Guerrero. Con 7 días de vigencia a partir de que se asignara el paquete.

### Vasanta

**01** 

**04 de noviembre**

Ofreció 500 minutos en llamadas, 250 SMS y 10 GB. Aplicó para clientes que se localizaran dentro de la Red Acapulco. Sin vigencia definida.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio fijo, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

### Izzi



**04 de noviembre**

- Se reactivó el servicio a clientes suspendidos entre el 24 y 26 de octubre 2023.
  - Se realizó un ajuste proactivo por la interrupción de los servicios por caso fortuito en los próximos estados de cuenta, una vez que se restableciera el servicio.
  - Ofreció bonificación por equipos perdidos o daños, envío de equipos nuevos sin costo.
  - Apertura de los sitios izzi wifi para acceso gratuito denominados "izzi wifi gratis".
- Sin vigencia definida.



**05 de noviembre**

- Ofreció servicios gratuitos en noviembre y diciembre de 2023 para usuarios residenciales y comerciales en Acapulco.
  - Operación de un izzi spot en el Parque Papagayo para acceso gratuito a Internet.
- Sin vigencia definida.



**07 de noviembre**

- Ofreció servicios gratuitos en noviembre y diciembre de 2023 para usuarios residenciales y comerciales en Acapulco. Operación de un izzi spot en el Parque Papagayo para acceso gratuito a Internet.
- Sin vigencia definida



### Sky



**03 de noviembre**

Ofreció servicios de Televisión de paga y Telefonía móvil de forma gratuita a sus clientes en Guerrero afectados por el huracán Otis. Esta medida incluyó tanto a clientes con modalidades prepago como postpago, incluso cuentas suspendidas en el último mes. Zona de cobertura Guerrero.

Vigencia al 31 de diciembre.

### Megacable



**03 de noviembre**

Megacable puso en operación puntos de conexión de Internet y Telefonía para que las personas usuarias de las zonas afectadas pudieran acceder a los servicios de forma gratuita. Estos puntos de conexión se colocaron en zonas estratégicas de los municipios afectados y fueron operados en conjunto con el Ejército Mexicano. Zona de cobertura Acapulco de Juárez. Sin vigencia definida.



**09 de noviembre**

Para apoyar a los afectados y facilitar las comunicaciones, Megacable implementó varios puntos de conexión telefónica y de Internet inalámbrico, de forma gratuita en:

- Base Militar CICI, Puerta 1
- Polideportivo CICI Renacimiento, Acceso Principal
- OXXO La Mica, entrada a la colonia sobre Carr. Federal México - Acapulco
- Zapatería Giovanna Renacimiento, a un costado de Soriana
- Cancha de Fútbol Unidad Deportiva Zapata
- Hospital General Dr. Donato Alarcón  
Colonia Ciudad Renacimiento, entre Circuito Interior y Canal del Arroyo
- Hotel Romano Palace, sobre Av. Costera
- Colonia Progreso, entre Vallarta y Constituyentes (por Subestación CFE)
- Colonia Hogar Moderno, entre Ejido y Malpaso

En solidaridad con todos sus clientes de Acapulco, a ningún suscriptor se le cobró la mensualidad de su servicio contratado. Sin vigencia definida.

## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio fijo, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis

**01**

27 de octubre

Anunció que una vez que se restableciera el 100% de la red dorsal de telecomunicaciones, se realizarían las siguientes acciones en beneficio de los usuarios:

- Amplió por 30 días el vencimiento de los recibos telefónicos, para que la población continuara con su servicio de forma permanente.
- Restableció al 100% el servicio de los usuarios que tenían medio servicio por falta de pago.
- Instaló acceso gratuito de 1 GB de velocidad en cuatro mega albergues.
- Habilitó acceso gratuito de 1GB de velocidad en las tiendas Telmex Condesa y Renacimiento. Adicionalmente contaron con una sala de cómputo.
- Todos los sitios WiFi móvil en Infnitum estuvieron habilitados con navegación libre.
- Brindó acceso gratuito a Internet Infnitum móvil en las ocho centrales telefónicas de Telmex en Acapulco ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.

Sin vigencia definida

**02**

01 de noviembre

- Ofreció 11 instalaciones, ocho centrales y tres tiendas, que brindaron acceso ilimitado a Infnitum de un GB de velocidad, además de que se les permitió recargar con energía eléctrica sus equipos.
- Anunció que las instalaciones Telmex en donde se tenía acceso a conectividad fueron: Tiendas Telmex de Condesa, Costera y Renacimiento Centrales Telmex en Acapulco ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.
- Ofreció acceso al albergue Costa Azul a Infnitum con un Giga de velocidad, equipos de cómputo y telefonía fija para que las personas que acudieran a éste pudieran estar comunicadas.

Sin vigencia definida

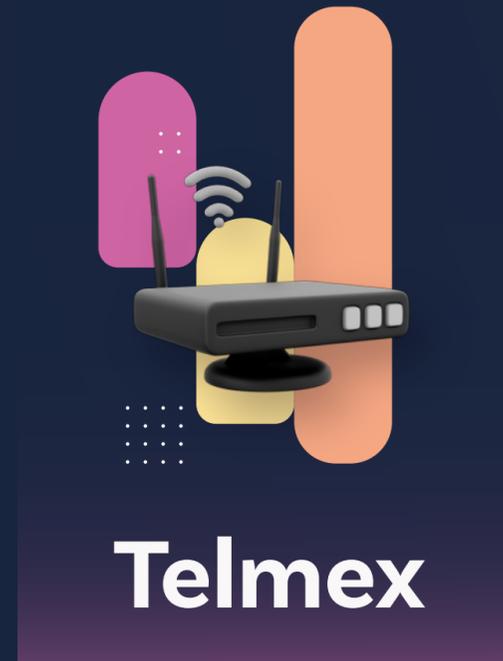
**03**

07 de noviembre

Durante noviembre y diciembre de 2023, Telmex no realizó ningún cargo en sus servicios.

- Ofreció acceso gratuito a Internet y sala de cómputo en los albergues habilitados por el Gobierno Estatal: La Parroquia del Sagrado Corazón, Escuela Técnica Número 1, Escuela Técnica 152.
- Ofreció una sala de cómputo y acceso gratuito a Internet en las Tiendas Telmex Condesa, Renacimiento y Costera.
- Ofreció Navegación libre en todos los sitios WiFi móvil en Infnitum.
- Ofreció acceso gratuito a Internet Infnitum móvil y carga para celular en ocho centrales telefónicas de Telmex, ubicadas en Avenida Deportes, Del Jardín, Revolcadero, Boulevard de las Naciones, Avenida Farallón del Obispo, Avenida Hidalgo, 18 de Marzo y Boulevard Vicente Guerrero.
- En el Módulo en la Glorieta de la Diana se ofreció acceso WiFi y carga eléctrica para celular sin costo y navegación libre en todos los sitios WiFi móvil de Infnitum.

Sin vigencia definida



## Beneficios otorgados por los prestadores del servicio fijo, en apoyo a las personas usuarias derivado del paso del Huracán Otis


**01**
**26 de octubre**

- Anunció en su cuenta de X que habilitó su red Club WiFi Totalplay de manera gratuita para todas las personas usuarias, sin importar si eran o no clientes Totalplay.

Sin vigencia definida


**02**
**07 de noviembre**

- Condonó el pago del servicio hasta nuevo aviso a sus clientes afectados por el huracán Otis.

Sin vigencia definida



# Totalplay

**03**

**11 de noviembre**

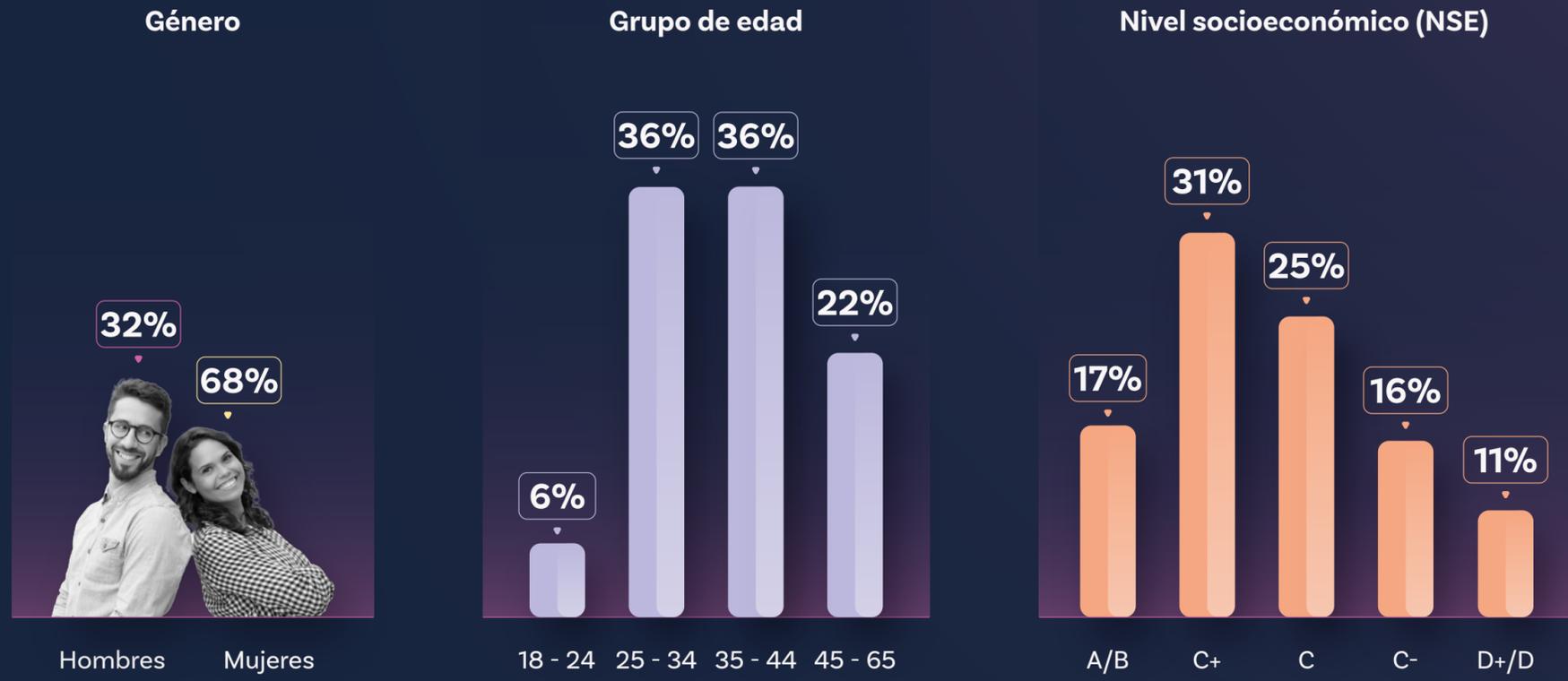
- Condonó el cobro por servicio a partir del mes de octubre a sus clientes residenciales y empresariales, afectados por el huracán Otis.
- Con la finalidad de contribuir a que sus usuarios empresariales restablecieran la comunicación con sus clientes y colaboradores, Totalplay puso a su disposición licencias sin costo con servicio de voz en la nube Total Cloud PBX, así como la opción de habilitar una bolsa de minutos para llamadas nacionales a Estados Unidos y Canadá.

Sin vigencia definida

# Percepción de las personas usuarias:

## Metodología para la recopilación de la información

Para conocer la percepción de la población en torno a las afectaciones que causó el paso del huracán Otis, así como de las acciones de apoyo llevadas a cabo por el IFT y los proveedores de servicios de telecomunicaciones, se llevó a cabo un estudio a través de un cuestionario estructurado. Respondieron 812 personas a nivel nacional del 13 al 18 de marzo de 2024.



Base: 812 casos

Fuente: IFT (2024)

A continuación, se presentan los resultados:

### Percepción de las personas usuarias ante el huracán Otis (Nacional)

1

La tranquilidad de poder usar los servicios de telecomunicaciones de forma gratuita para estar en contacto con sus familiares fue el principal beneficio percibido derivado del apoyo que ofrecieron los proveedores de servicios de telecomunicaciones a los usuarios afectados por el huracán Otis.

2

Asimismo, la mayor preocupación al momento de desastres naturales es no poderse comunicar con sus seres queridos o no poder pedir algún tipo de ayuda.

3

El 98% mencionó que sí se enteraron del impacto que tuvo el huracán Otis en Acapulco.

4

El 14% mencionó que sí se vio afectado de manera personal por el paso del huracán Otis.



## Percepción de las personas usuarias

5

El 67% mencionó que todos los servicios se vieron afectados. Mientras que, el 16% mencionó que el más afectado fue el servicio de Telefonía móvil.

9

El 50% mencionó que el servicio de Telefonía móvil es el más confiable para mantenerse comunicado ante un evento natural como un huracán, sismo, etc.

8

El 77% tiene la percepción de que la infraestructura de telecomunicaciones no está preparada para eventos naturales. No obstante, los servicios se consideran primordiales ante cualquier evento natural.

7

El 82% mencionó que el servicio de Telefonía móvil se ha convertido en el medio de comunicación que más ayuda en situaciones de emergencia. Sin embargo, el 73% también mencionó que es el servicio más vulnerable.

6

Califican por arriba del 7.5 la respuesta de los proveedores de servicios de telecomunicaciones para restablecer sus servicios tras el paso del huracán Otis.

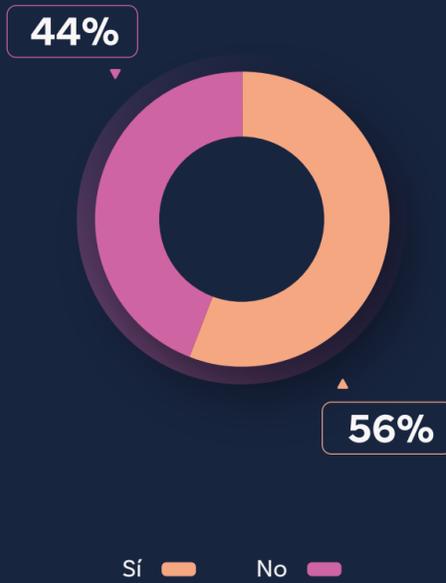
| Fuente: IFT (2024)

### Opinión de las acciones realizadas por personal del IFT en Acapulco

56% de los participantes se enteraron de las acciones del IFT en Acapulco. Casi todos de los que se enteraron tienen una buena opinión de las acciones realizadas y reconocen que esto contribuyó a que los servicios se restablecieran más rápido.

¿Te enteraste que personal del IFT se encontró realizando acciones en Acapulco luego del paso del huracán Otis?

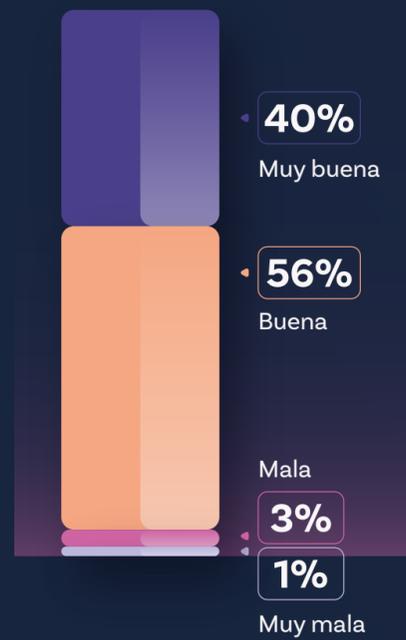
Respuesta única



Base: 812 casos

Opinión de las acciones realizadas por personal del IFT en Acapulco

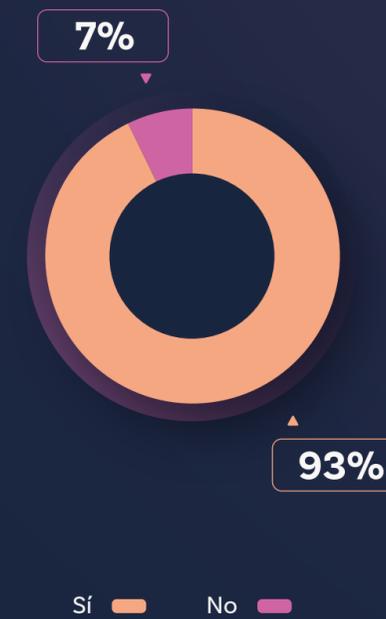
Respuesta única



Base quienes se enteraron de que el personal del IFT realizó acciones en Acapulco: 455 casos

¿Las acciones ayudaron?

Respuesta única



| Fuente: IFT (2024)



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación  
Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX  
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120

