

SEGUNDA ENCUESTA  
TRIMESTRAL, USUARIOS DE  
SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES.

Septiembre, 2015

# CONTENIDO



## 01

**OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

## 03

**PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO** **08**

HALLAZGOS GENERALES 09

INTERNET 10

TELEFONÍA FIJA 11

TELEFONÍA MÓVIL 12

TELEVISIÓN DE PAGA 13

## 05

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** **44**

## 02

**04 CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS** **06**

## 04

**PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO** **14**

4.1 INTERNET 17

4.2 TELEFONÍA FIJA 24

4.3 TELEFONÍA MÓVIL 29

4.4 TELEVISIÓN DE PAGA 38

01

---

▶ OBJETIVOS DEL ESTUDIO



El objetivo es conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su capacidad de acceso, uso, y calidad de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet<sup>1</sup> y Televisión de paga.



**Objetivos Generales**

Identificar patrones de consumo de los usuarios.

Evaluar la experiencia del usuario en el entorno de los servicios de telecomunicaciones.

**Objetivos Específicos**

Identificar los elementos de hábitos de uso y características más valoradas de los servicios de telecomunicaciones.

Identificar tendencias de consumo de servicios de telecomunicaciones entre la población en México.



1. Para fines del presente documento Internet se refiere el acceso al servicio de Internet, es decir, el acceso al "...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación..." (LFTyR, Art 3, Fracción XXXII)

# 02

---

## ▶ CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS



Se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica y presencial mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional. Las encuestas se realizaron del 1 al 14 de julio.

## Telefonía Móvil

Usuarios encuestados  
975



Mujeres

48%



Hombres

52%

## Telefonía Fija

Usuarios encuestados  
975



Mujeres

53%



Hombres

47%

## Televisión de paga e Internet

Usuarios encuestados  
2,702



Mujeres

52%



Hombres

48%

Encuestas Telefónicas elegidas aleatoriamente del Plan Nacional de Numeración

4,652  
Encuestas a Nivel Nacional

Encuestas presenciales  
Diseño muestral aleatorio con cuatro etapas con base en el Censo de población y vivienda (INEGI, 2010)

- Con respecto al levantamiento de encuestas realizado entre diciembre del 2014 y enero del 2015, el tamaño de la muestra se incrementó un 16% pasando de 4, 017 a 4,652 encuestas efectivas realizadas a nivel nacional.
- En el presente levantamiento no se consideraron por separado a usuarios con discapacidad.
- De acuerdo a la tasa de respuesta obtenida en el levantamiento anterior, se realizaron ajustes a los cuestionarios de cada uno de los servicios.

# 03

---

## ▶ PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO



## Hallazgos generales



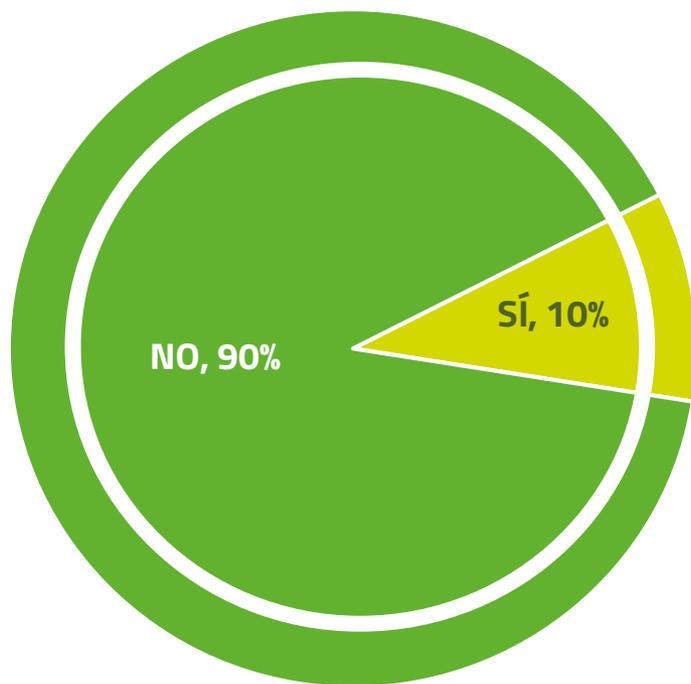
- ❑ Las principales razones por las que los usuarios de telecomunicaciones eligen a una compañía son el precio, la cobertura y la calidad del servicio.
- ❑ La mayoría de los usuarios encuestados afirma conocer su gasto mensual en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet y televisión de paga; sin embargo, en muchos casos desconocen el contenido de los servicios incluidos y no realizaron comparaciones previas a la contratación.
- ❑ De acuerdo a los usuarios encuestados, los servicios de telecomunicaciones se utilizan con mayor intensidad entre las 12 p.m. y las 6 p.m.
- ❑ Entre el 30% y el 40% de los usuarios encuestados refirieron haber tenido algún problema con su servicio de telecomunicaciones contratado; sin embargo, sólo emitieron una queja entre el 11% y 24%
- ❑ Los tiempos de espera son la principal área de oportunidad en la atención a clientes.
- ❑ Cerca del 90% de los usuarios encuestados afirma no haberse cambiado de proveedor de servicios en los últimos meses. La principal razón de permanencia es la comodidad con el servicio.



La calidad percibida del servicio, la comodidad y la cobertura concentran el 57% de las razones de permanencia con el proveedor de Internet de los usuarios encuestados de Internet

En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Internet para su hogar ?

■ Sí                      ■ No



¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones Espontáneas de Permanencia	%
Da buen servicio	32%
Estamos a gusto/ No me interesa cambiar	19%
El único servicio por aquí/ Única señal	6%
Siempre lo he usado/ llevo muchos años	5%
Porque la compañía es buena	4%
Por falta de tiempo	4%
Otras menciones <4%	16%
No contestó	14%

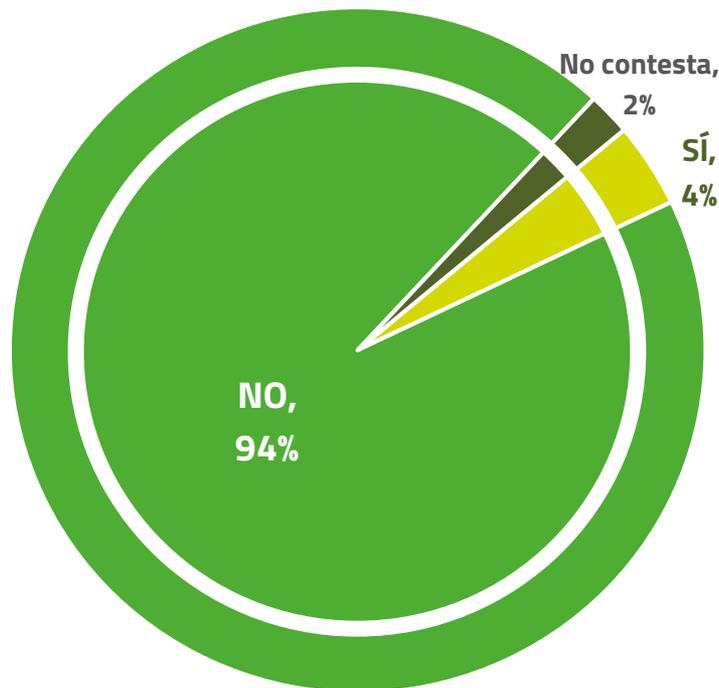
Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 1093



Poco más del 90% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor de telefonía fija en los últimos 12 meses. Las principales razones de permanencia son la comodidad con el servicio y la falta de cobertura de otras compañías.

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de telefonía fija?

■ Sí      ■ No      ■ No contesta



¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones Espontáneas de Permanencia	%
Es buen servicio/ Estoy conforme con el servicio	44%
No hay otras compañías/ Es la única	13%
No tengo la necesidad de cambiar/ No me interesa	5%
Por el precio	3%
Porque tengo esta compañía desde hace muchos años	3%
No me han ofrecido otras compañías	3%
Otras menciones <3%	23%
No sabe/ No contesta	6%

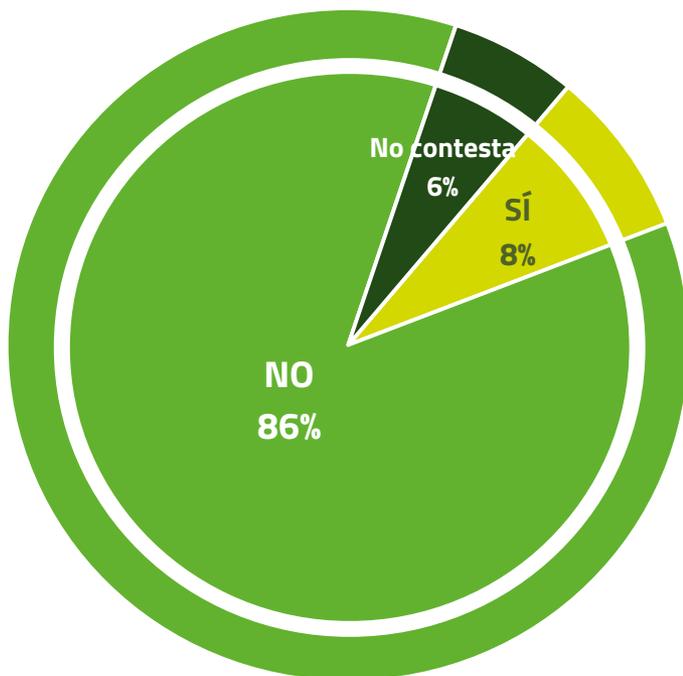
Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 933



Más del 80% de los usuarios encuestados de telefonía móvil declararon que no han cambiado de compañía de telefonía móvil en los últimos meses

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de empresa de telefonía móvil?

■ Sí   ■ No   ■ No sabe/ No contesta



Base Total :975

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones Espontáneas de Permanencia	%
Está a gusto con la empresa/ Estoy satisfecho con la compañía	22%
Es bueno el servicio/ No tiene fallas	12%
Es la que tiene más cobertura	10%
Porque ya conozco el servicio/ Me siento cómodo con éste	3%
Siempre he utilizado la misma compañía	3%
Es la única empresa/ No hay otra	3%
Precio/ No cobran tanto	3%
Otras menciones < 3%	29%
Ns/Nc	15%

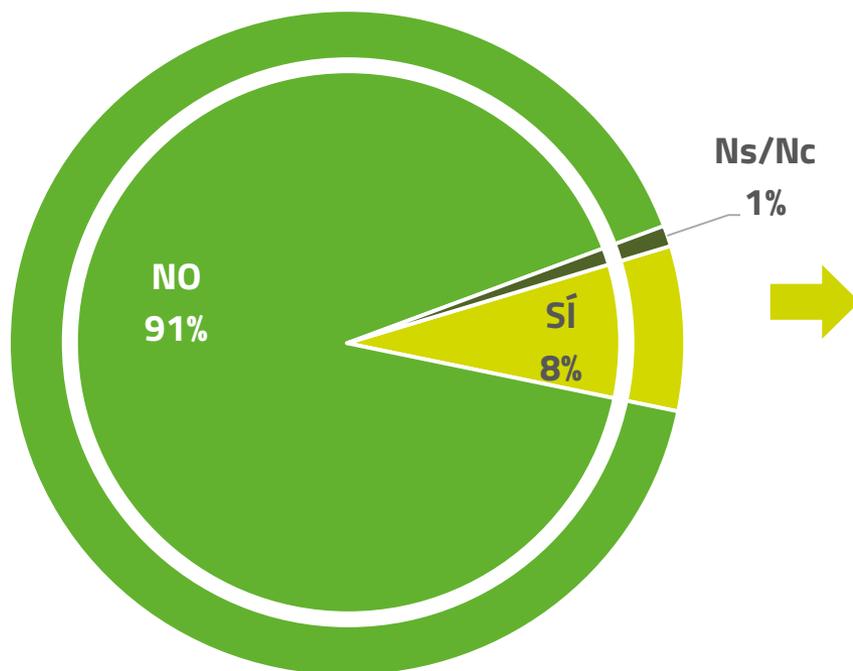
Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 899



Sólo el 8% de los usuarios encuestados de Televisión de paga cambiaron de compañía en los últimos 12 meses. La calidad percibida del servicio, el precio y la falta de empresas que den el servicio en su lugar son las principales razones de permanencia.

En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Televisión de paga?

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?



Razones Espontáneas de Permanencia	%
Porque es bueno el servicio	34%
Porque es la más barata	12%
No hay otra opción	7%
Me gusta el que tengo en casa	7%
Por la cobertura	4%
No me interesa	4%
Otras menciones <3%	19%
No sabe / No contesta	12%

■ Sí      ■ No      ■ Ns/Nc

Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 1913

# 04

## ▶ PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO



## Los usuarios contratan los servicios de Telefonía fija e Internet en paquetes Doble Play

### Internet



- Más del 50% de los usuarios de internet afirmaron que el teléfono móvil es el dispositivo que más utilizan para navegar.
- La mayoría de los usuarios paga menos de \$400 al mes por el servicio.
- El Internet es empaquetado en mayor proporción con Telefonía fija (55%)
- Más del 50% de los encuestados no sabe o no contestó cuál es la velocidad de internet que tienen contratada para su hogar.
- Cerca del 40% de los usuarios entrevistados han tenido problemas con el servicio. Únicamente 2 de cada 10 usuarios han presentado alguna queja ante la compañía que les brinda el servicio
- Los tiempos de espera son el principal problema en la atención al cliente

### Telefonía Fija



- El 71% de los entrevistados tiene empaquetado sus servicio de telefonía fija. Alrededor del 45% lo tiene empaquetado con Internet.
- El 25% mencionó que seleccionó a la empresa que le da el servicio que era la única que existía en su región.
- Los tiempos de espera (28%) son la principal área de oportunidad en atención a clientes.
- El elemento más valorado previo a la contratación es el precio.
- En general, el pago mensual de telefonía fija es de \$301-\$601, sin embargo, cuando el servicio es contratado de manera individual, los usuarios refirieron pagar menos de \$301.
- Poco más del 30% de los entrevistados indicó que ha tenido problemas con el servicio.

Entre el 30% y el 40% de los usuarios de telecomunicaciones han tenido problemas con su servicio contratado.

## Telefonía Móvil



- El 80% de los encuestados afirma tener prepago o recargas.
- La cobertura es el elemento más importante.
- El 60% afirmaron que tienen acceso a internet desde sus teléfonos móviles. De ellos, 4 de cada 10 indicaron utilizar en la misma proporción sus datos móviles y el wi-fi.
- La mayoría de los usuarios de pospago afirmó gastar entre \$151 y \$400 al mes.
- El 42% de los usuarios de prepago, realizan recargas con una frecuencia de 1 a 7 días. El 90% realizan recargas menores a \$100.
- De cada 10 usuarios 4 han tenido problemas con el servicio.
- En atención al cliente, los tiempos de espera son el área con mayor oportunidad.

## Televisión de paga



- La mayoría de los usuarios (72%) no empaqueta el servicio de Televisión de paga.
- Más del 50% de los entrevistados tiene contratado su servicio en un solo televisor.
- De cada 10 usuarios, 8 tienen contratado un paquete básico.
- Casi el 60% indicó pagar entre \$119 y \$300 por su servicio de Televisión de paga.
- El 30% de los usuarios declaró haber tenido problemas con el servicio.
- Más del 20% afirmó que los tiempos de espera son el principal problema en atención al cliente.

# 4.1

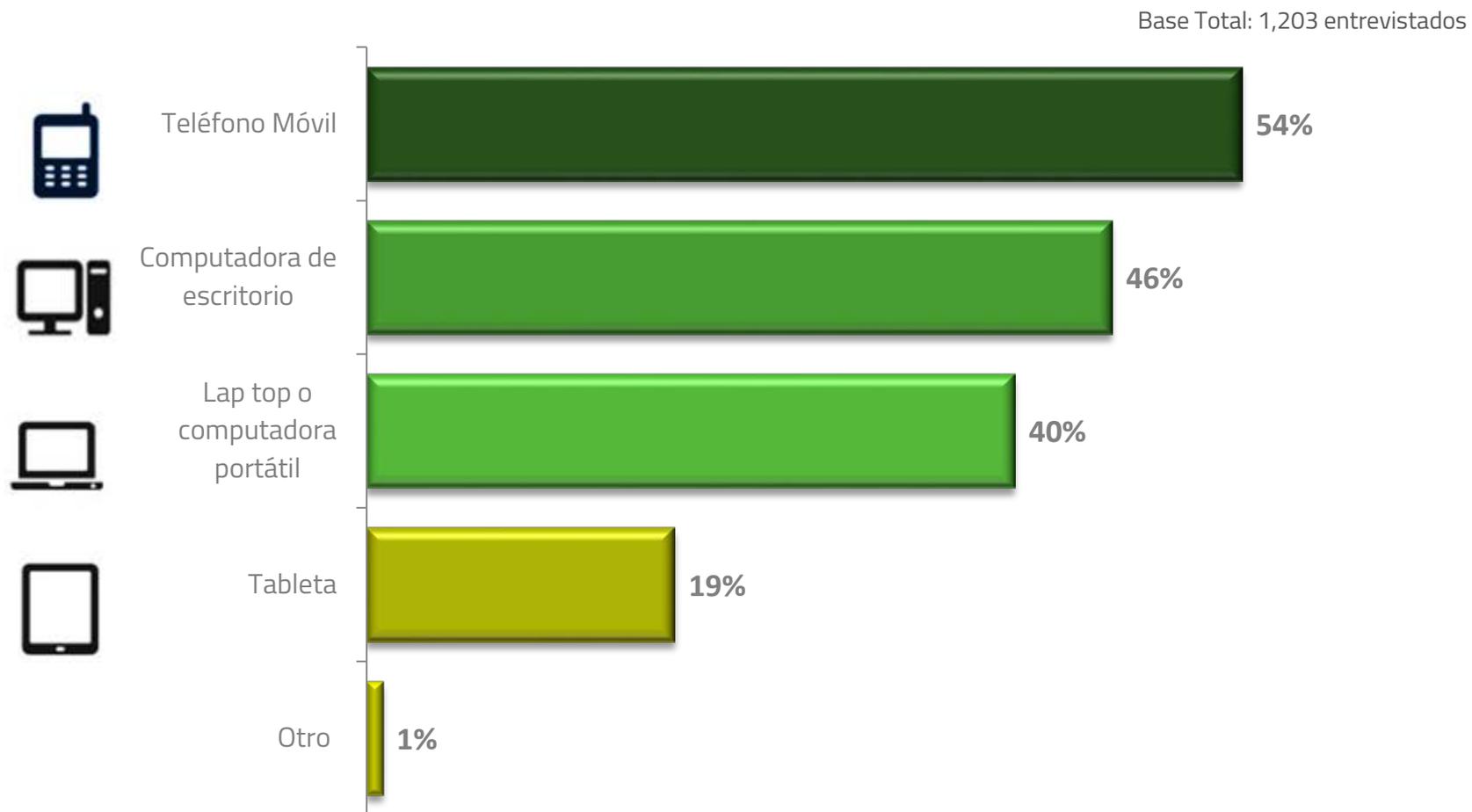
## ▶ PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO:

### *INTERNET*



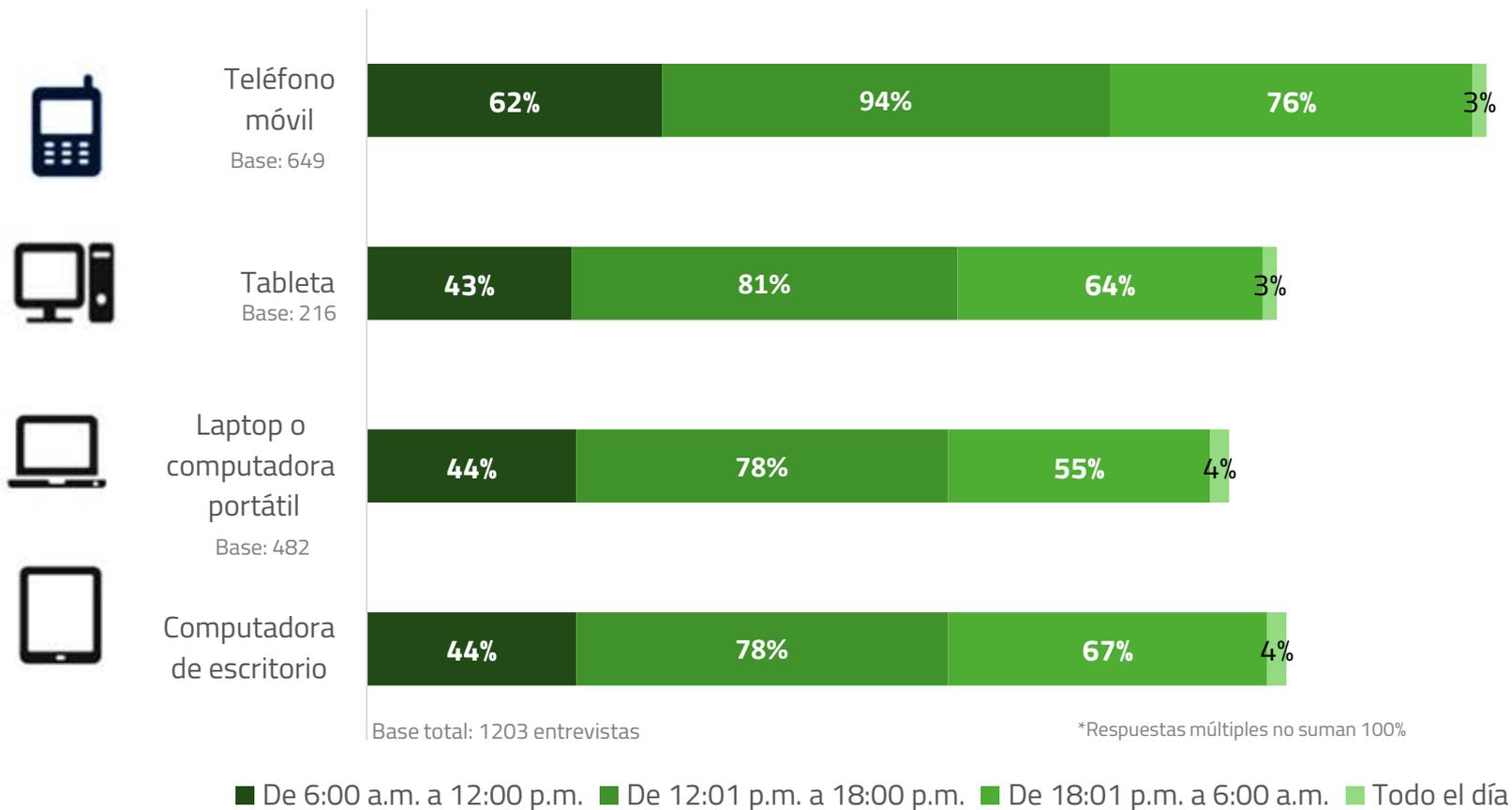
Base de 1203 usuarios  
encuestados que cuentan con el  
servicio de Internet en su hogar

Los dispositivos más utilizados para conectarse a Internet son el teléfono móvil y la computadora de escritorio.



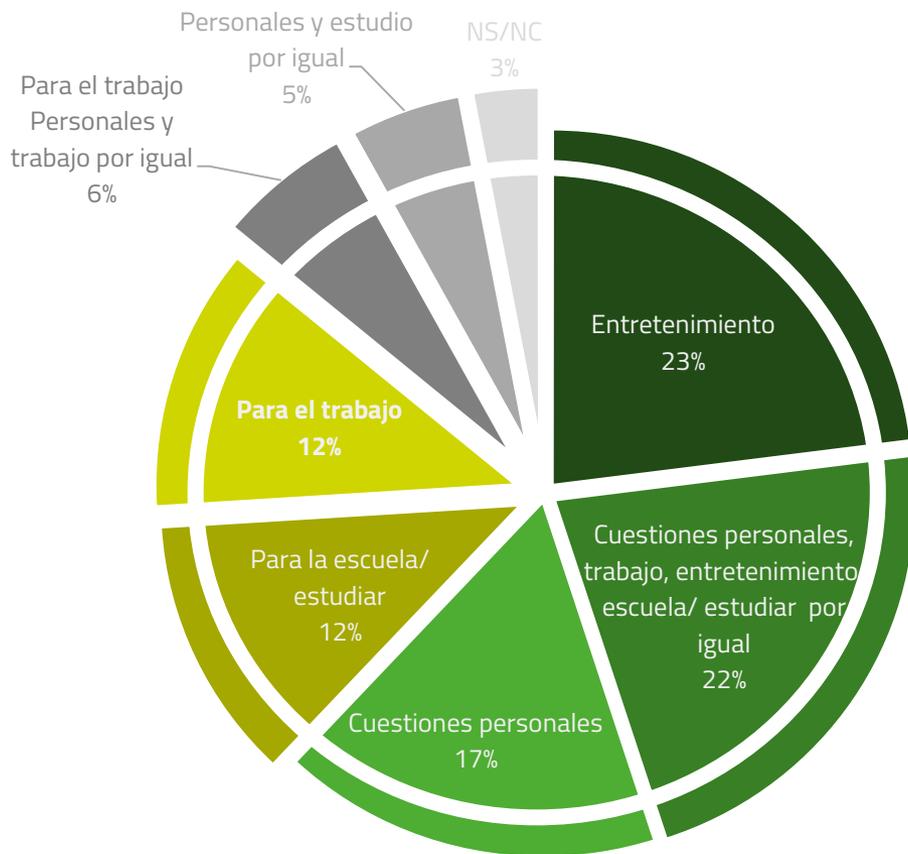
Sin importar el dispositivo que se utilice para navegar, el uso de internet se concentra entre las 12:01 p.m. y las 18:00 p.m.

## Rangos temporales y dispositivos: Internet



Los usos de internet son diversos, sin embargo, el entretenimiento cobra mayor relevancia entre los usuarios encuestados.

Cuando navega por internet en su hogar, ¿lo usa para?



Respuesta única

Base Total. 1203

¿Me podría decir qué actividades realiza cuándo accede a internet desde su hogar?

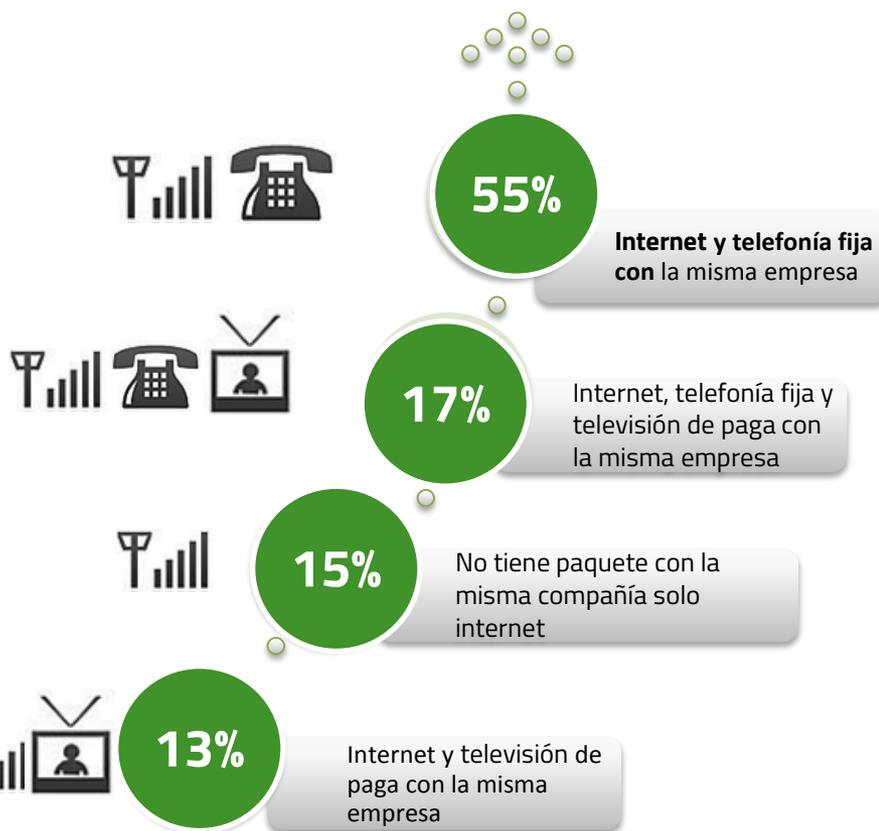
Principales actividades	%
Entretenimiento (ver películas, Facebook, Youtube)	74%
Búsqueda de información para cuestiones personales	43%
Búsqueda de información para el trabajo y/o la escuela	25%
Compras por Internet	8%
Transacciones bancarias	7%
Otras	1%
No sabe/ No contestó	4%

Respuesta Múltiple no suma 100%

Base Total. 1203

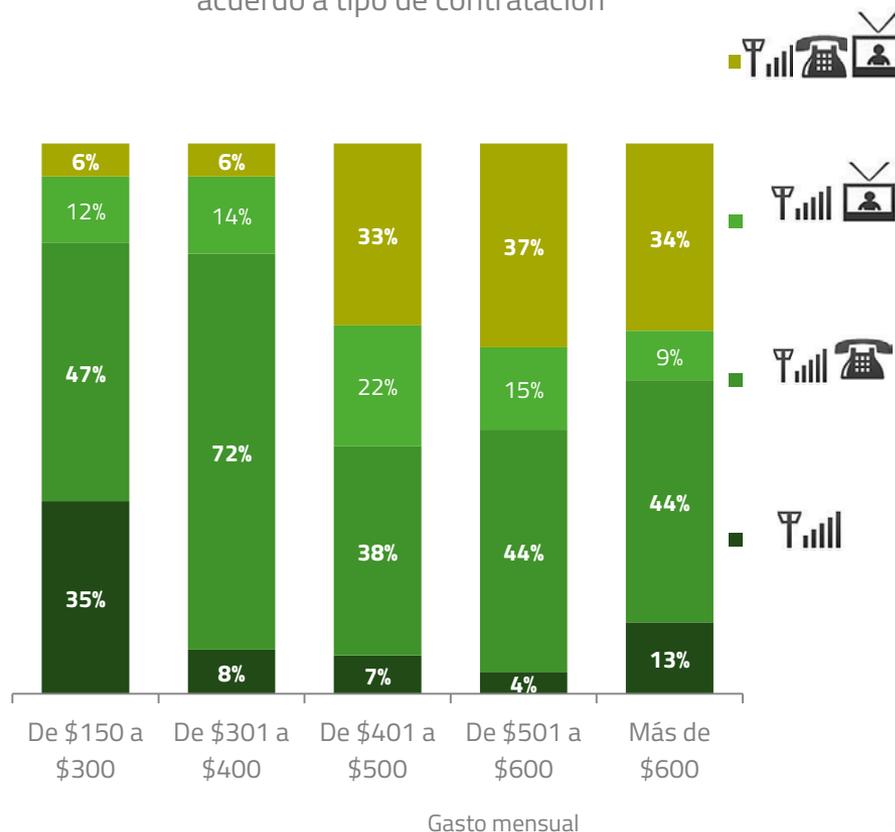
El servicio de Internet es empaquetado en mayor proporción con el servicio de Telefonía fija.

¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado el servicio de Internet?



Base total: 1203 entrevistas

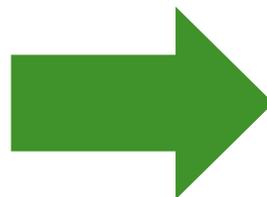
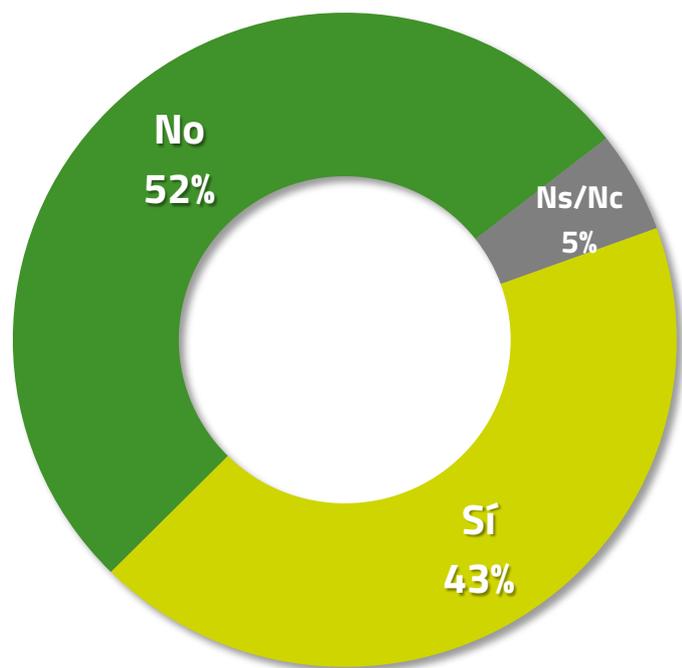
Porcentaje de usuarios por rangos de gasto mensual de acuerdo a tipo de contratación



Base total: 1203 entrevistas

Solo el 43% de los usuarios encuestados declaró saber la velocidad de internet que contrataron

¿Sabe usted cuál es la velocidad del internet que tiene contratado en su hogar?



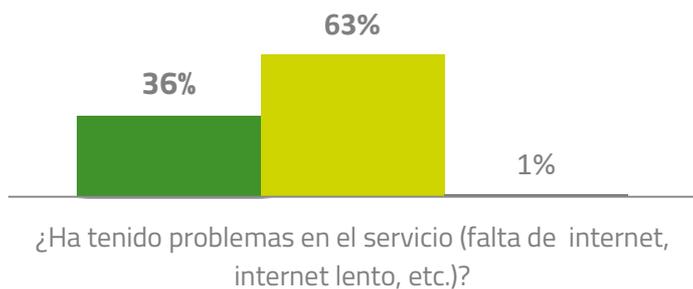
MEGABYTES	%
1 MB	4%
2 MB	9%
3 MB	9%
4 MB	5%
5 MB	24%
6 MB	4%
8 MB	2%
10 MB	27%
20 MB	3%
Más de 20 MB	13%

Base entrevistados que conocen la velocidad de internet que tiene contratada en su hogar: 533 entrevistas

Base entrevistados que cuentan con el servicio de internet: 1203 entrevistas

El 36% de los usuarios encuestados ha tenido problemas con el servicio de internet. Sólo 2 de cada 10 declararon haber presentado alguna queja con su proveedor

■ Sí ■ No ■ Ns/Nc



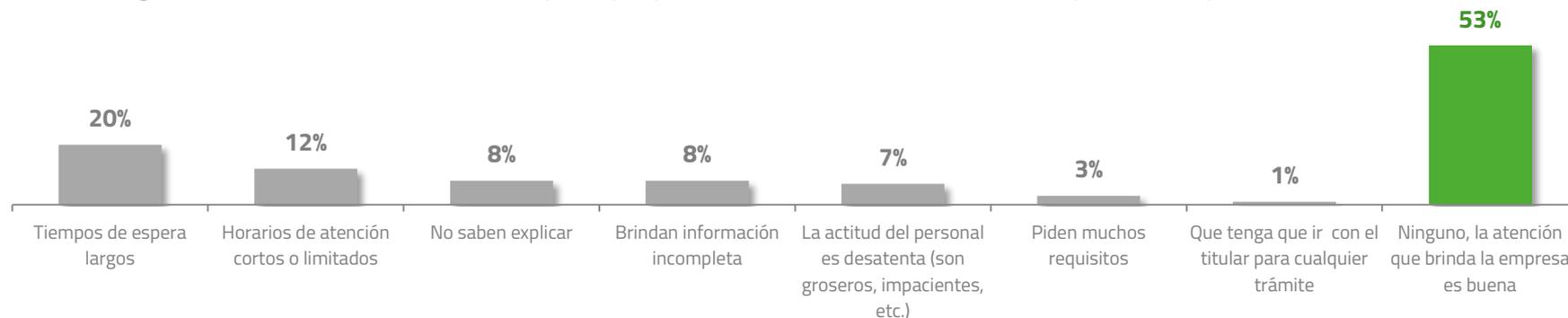
Base entrevistados que cuentan con el servicio de internet: 1203 entrevistas

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa que tiene contratada para su servicio de internet?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de internet: 1203 entrevistas

De la siguiente lista ¿cuál considera es el principal problema en la atención al cliente que le da el proveedor de internet?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de internet: 1203 entrevistas

\*Respuestas múltiples no suman 100%

# 4.2

## ▶ PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO:

### *Telefonía fija*



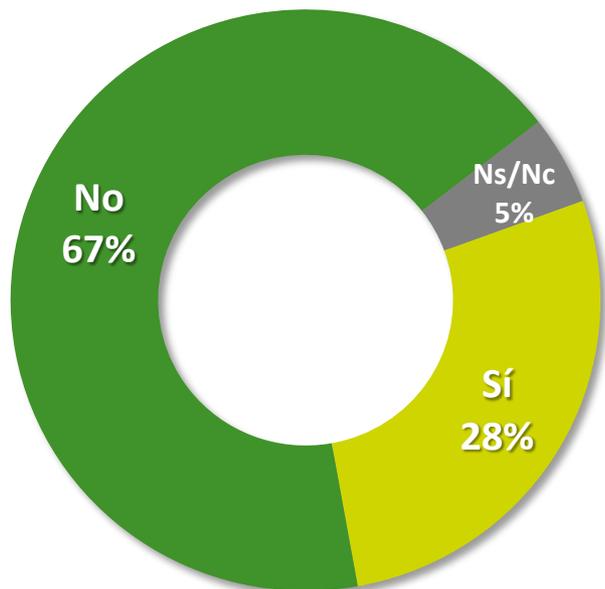
Base de 975 usuarios encuestados que cuentan con el servicio de telefonía fija en su hogar

El horario en el que los usuarios encuestados declaran utilizar con mayor frecuencia su teléfono fijo es de 12:00 p.m. a 18:00 p.m.

¿Podría decirme la hora del día a la que más utiliza el teléfono fijo?



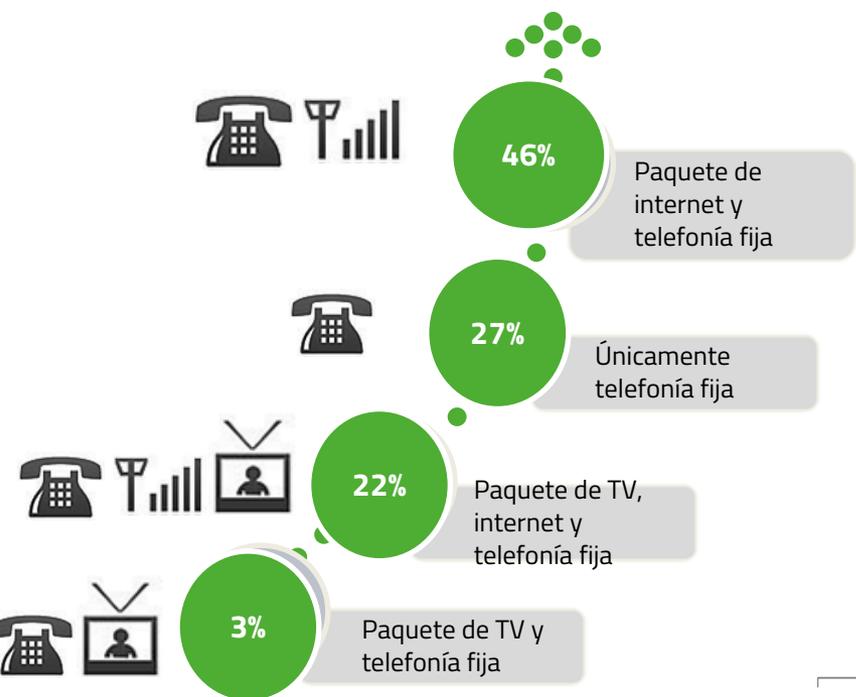
Antes de contratar a la empresa que actualmente le da el servicio de telefonía fija, ¿buscó otras empresas a fin de comparar lo que le ofrecían?



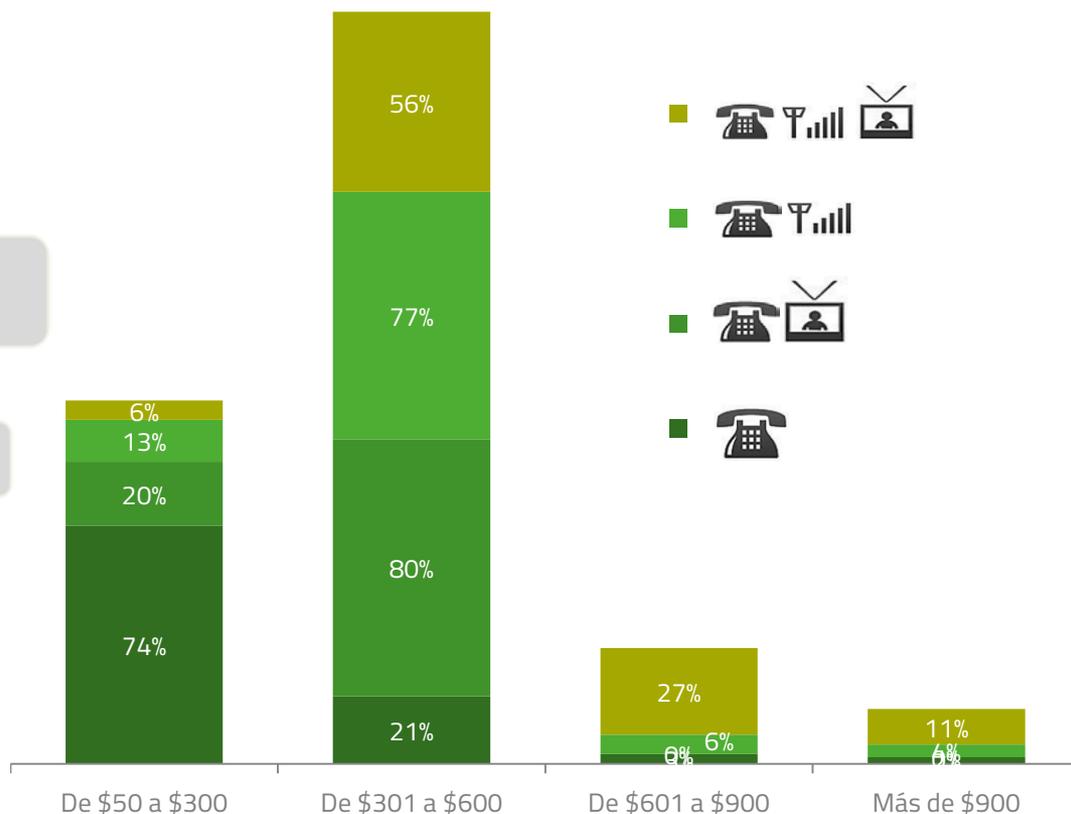
Solo 3 de cada 10 usuarios compararon ofertas de Telefonía fija antes de contratar su actual servicio

Sin considerar la forma de contratación del servicio de telefonía fija, la mayoría de los usuarios encuestados paga entre \$301 y \$600 al mes.

¿Podría indicarme, cuál es la forma de contratación de su servicio de telefonía fija con su actual proveedor de servicio?



¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de telefonía fija?



Base entrevistados que usan telefonía fija de forma habitual : 975 entrevistas

Base entrevistados que cuentan únicamente con el servicio de Telefonía fija: 285 entrevistas

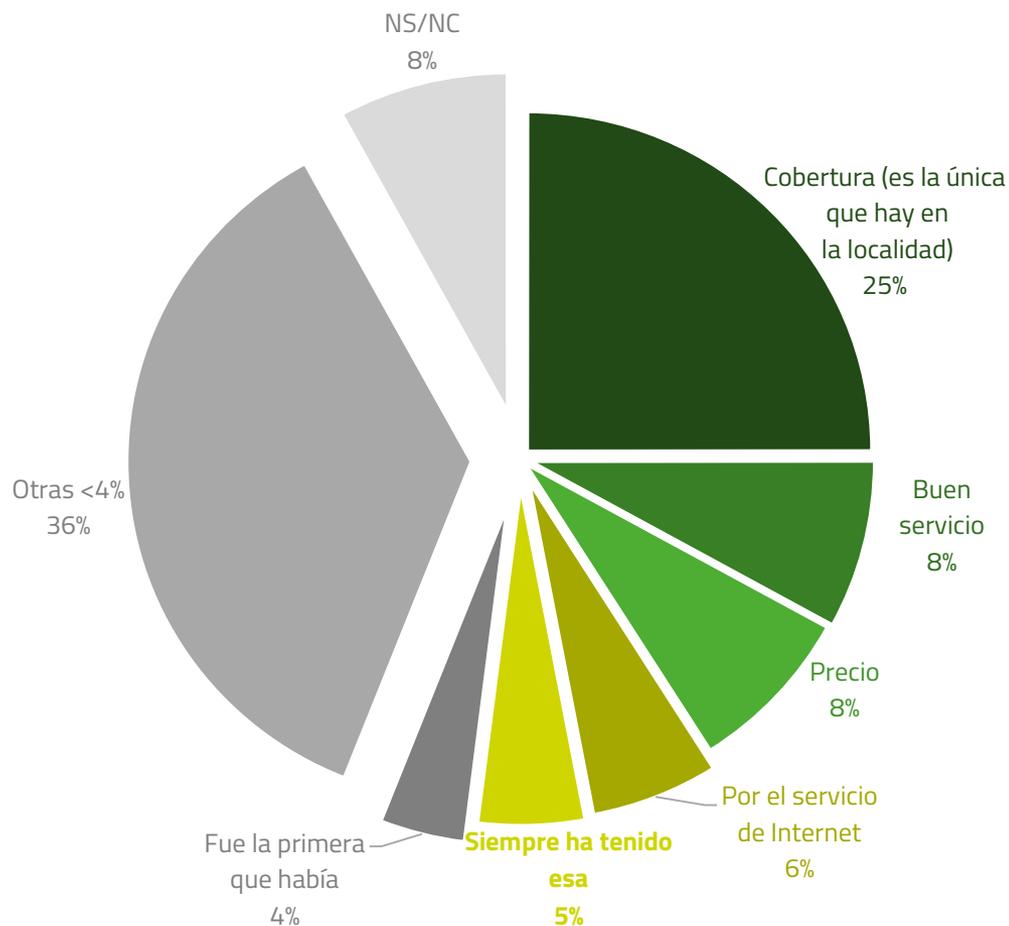
Base entrevistados con paquete de TV y Telefonía Fija: 22 entrevistas

Base entrevistados paquete de Internet y Telefonía Fija: 395 entrevistas

Base entrevistados con paquete de TV, Internet y Telefonía Fija: 186 entrevistas

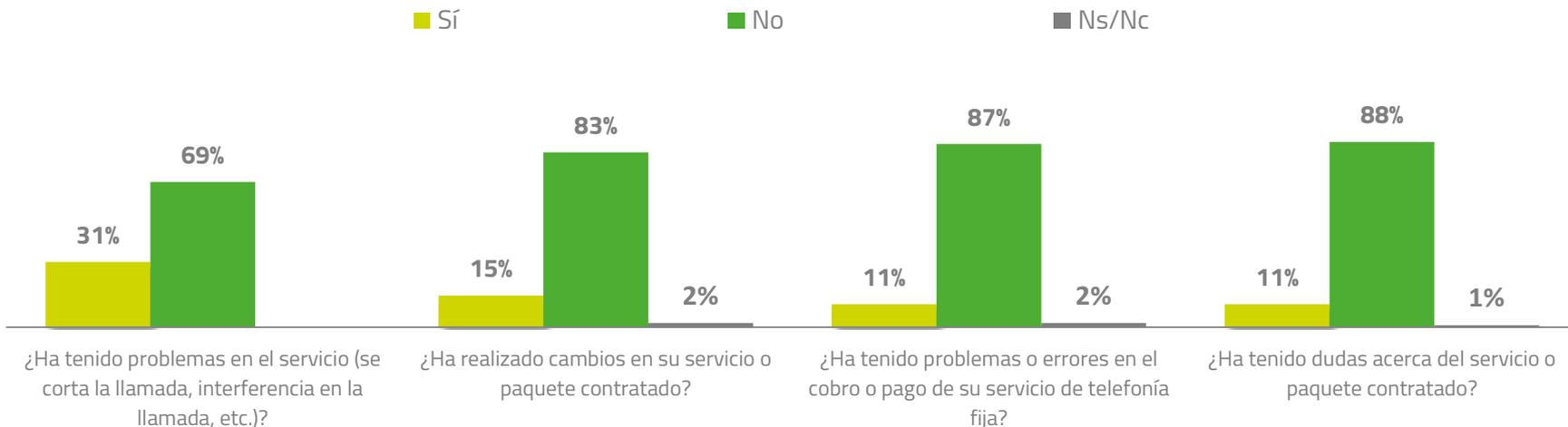
El motivo principal de elección de compañía de telefonía fija es la cobertura. El precio se convierte en un elemento relevante cuando existe más de una compañía que da servicio en la localidad.

¿Cuál es la principal razón por la que eligió la compañía que actualmente le da el servicio?



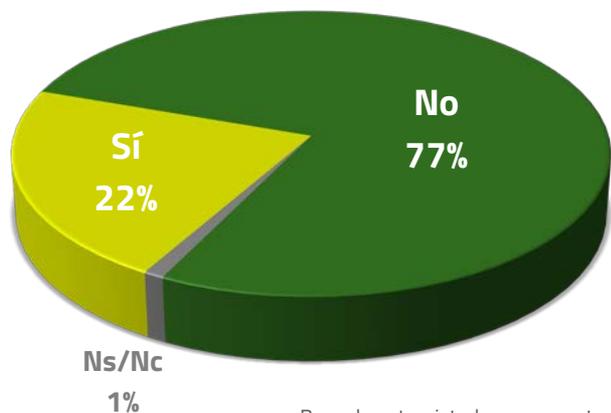
Base Total. 975

Poco más del 30% de los usuarios encuestados indicó que ha tenido problemas en el servicio. El 22% de los usuarios ha presentado una queja a su empresa de Telefonía fija



Base de entrevistados que cuentan con telefonía fija. 975

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa de telefonía fija que tiene contratado por el servicio que recibe?



Base de entrevistados que cuentan con telefonía fija. 975

¿Cuál principal problema en la atención al cliente que le da el proveedor de telefonía fija?

Principales problemas	%
Tiempos de espera largos	28%
La actitud del personal	8%
Brindan información incompleta	7%
No saben explicar	7%
Horarios de atención cortos o limitados	7%
Piden muchos requisitos	5%
Otras	4%
No sabe/ No contestó	54%

Base de entrevistados que cuentan con telefonía fija. 975

# 4.3

## ▶ PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO:

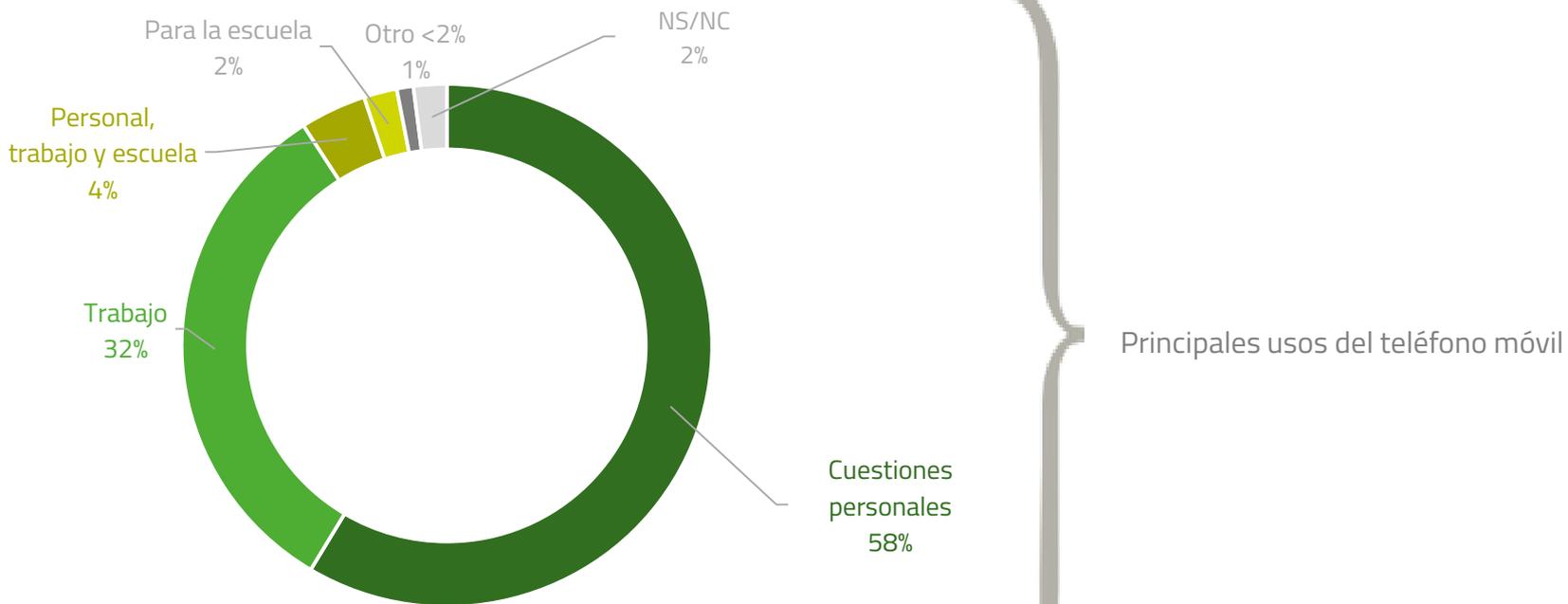
*Telefonía móvil*



Base de 975 usuarios encuestados que cuentan con el servicio de telefonía móvil

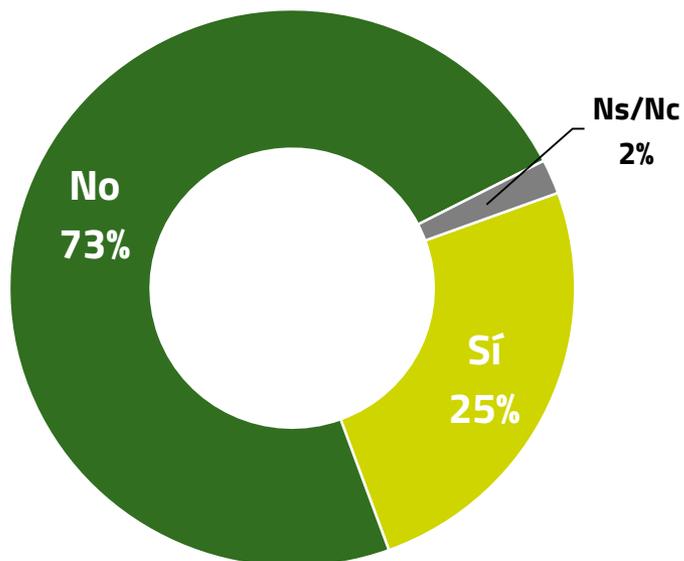
El 33% de los usuarios encuestados afirmó que utiliza el teléfono móvil todo el día.

¿Podría decirme la hora del día en la que más utiliza su teléfono celular?



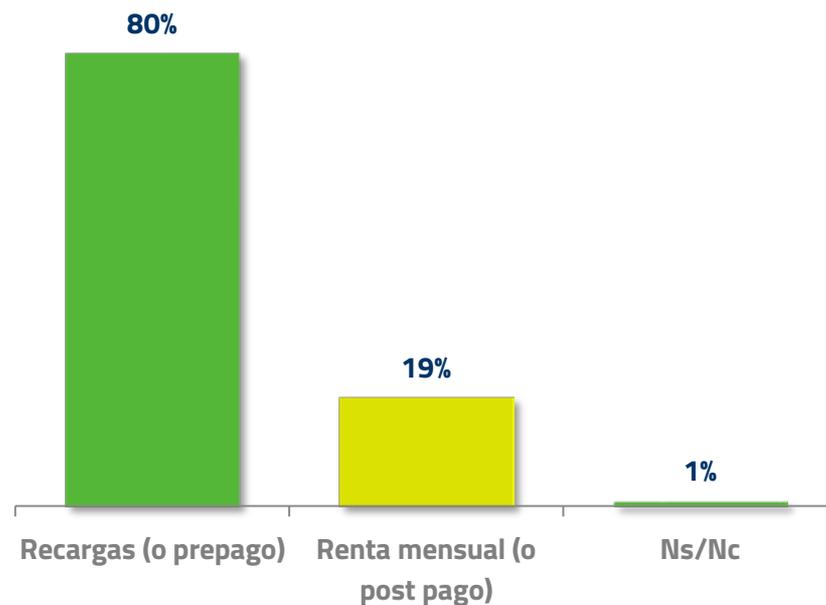
La mayoría de los usuarios encuestados de telefonía móvil tiene un solo equipo terminal y se encuentra en la modalidad prepago o realiza el pago de su servicio mediante recargas periódicas.

¿Tiene usted más de un teléfono móvil?



Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

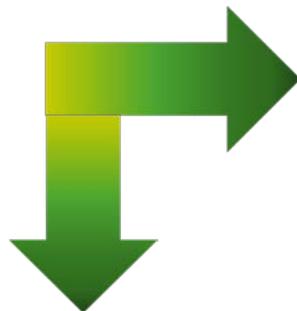
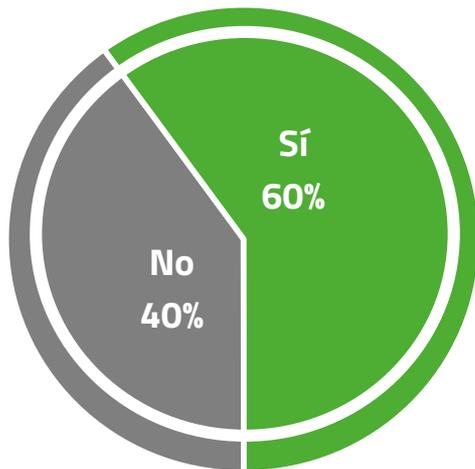
Forma de contratación o pago de su teléfono móvil



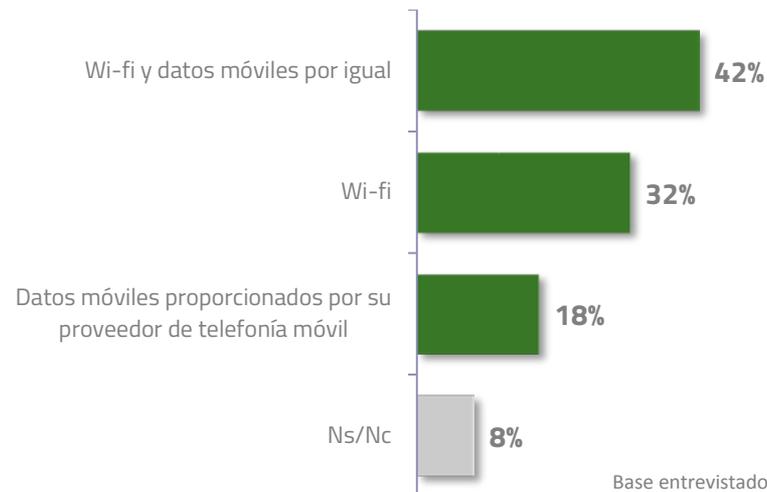
Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

El 60% de los usuarios encuestados cuenta con acceso a Internet en su teléfono móvil. Las Redes Sociales son la principal actividad que realizan los usuarios al navegar desde su teléfono.

Con su teléfono móvil, ¿tiene acceso a Internet?



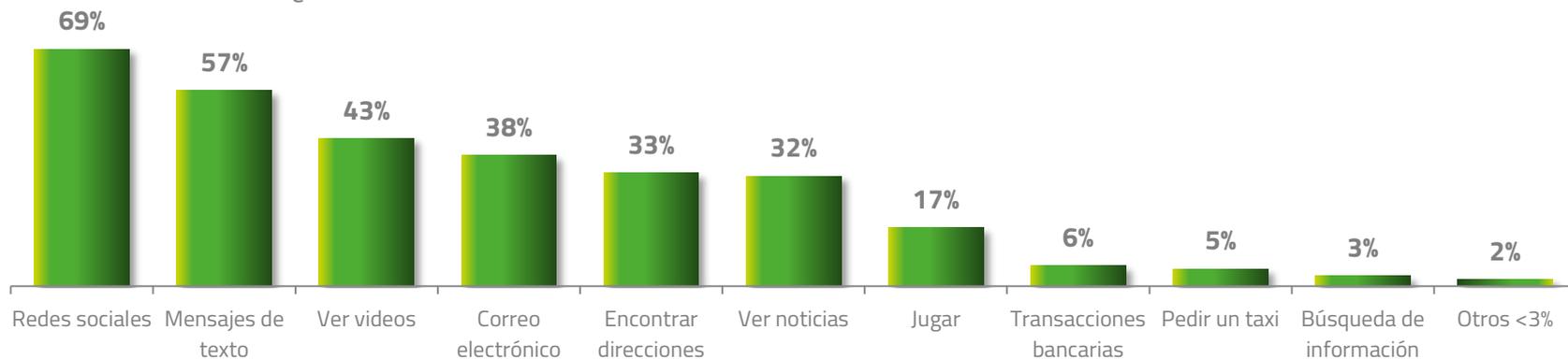
Formas de conexión a Internet desde el teléfono móvil



Base entrevistados que sí tiene acceso a internet : 611 entrevistas

Base Total: 975 entrevistas

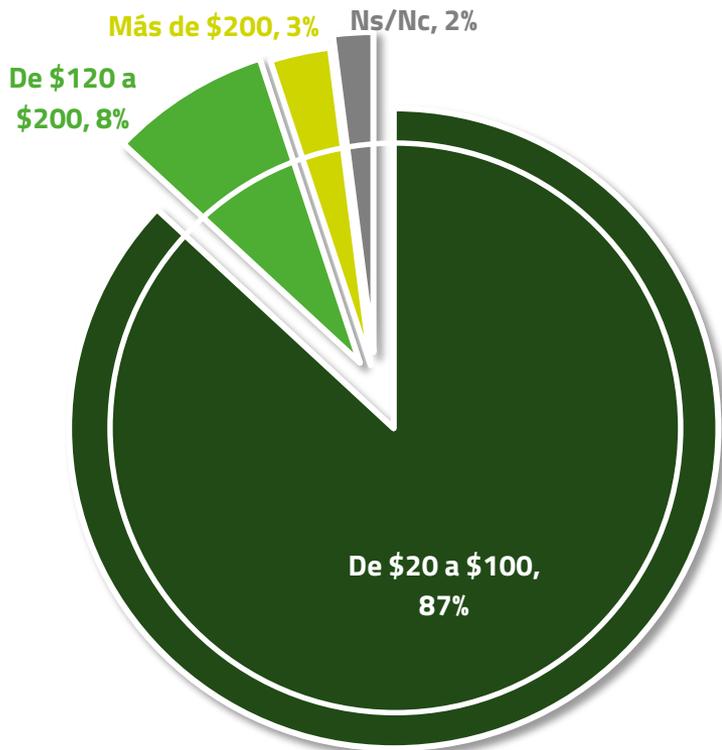
¿Podría decirme cuáles realiza con su teléfono celular a través de internet?



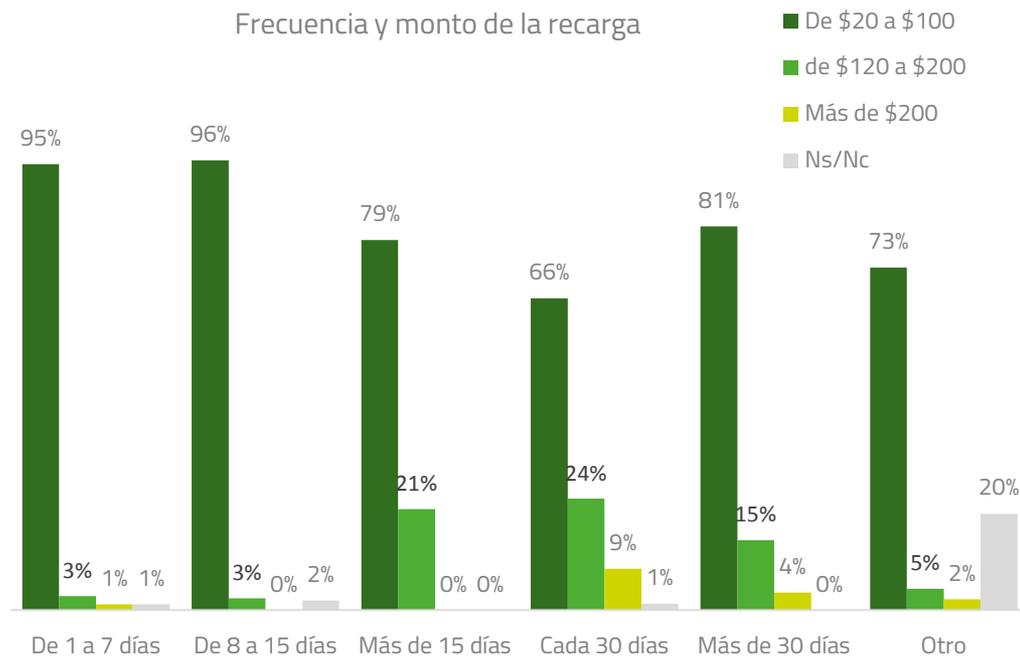
Base entrevistados que sí tiene acceso a internet : 611 entrevistas

La mayoría de los usuarios encuestados de la modalidad prepago, recarga entre \$20 y \$100 con una frecuencia de 1 a 7 días

¿Cuándo realiza una recarga, de cuánto es el monto?



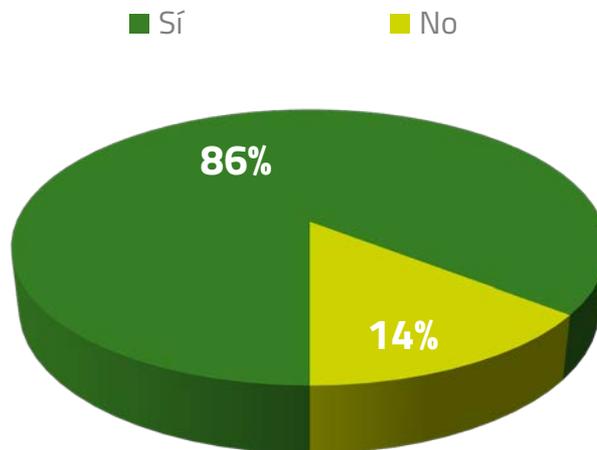
Base entrevistados que hacen recargas : 771 entrevistas



Base entrevistados que hacen recargas : 771 entrevistas

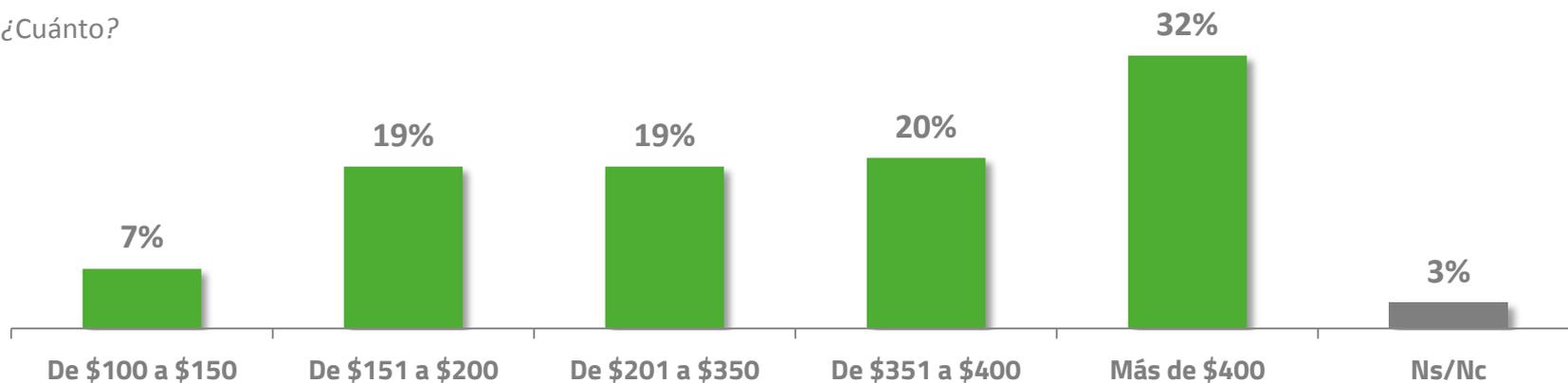
El 65% de los usuarios encuestados de telefonía móvil de la modalidad postpago afirmó pagar menos de \$400 al mes por su servicio de telefonía celular

¿Sabe cuánto paga al mes por el servicio de telefonía celular que tiene contratado?



Base entrevistados que tienen postpago: 194 entrevistas

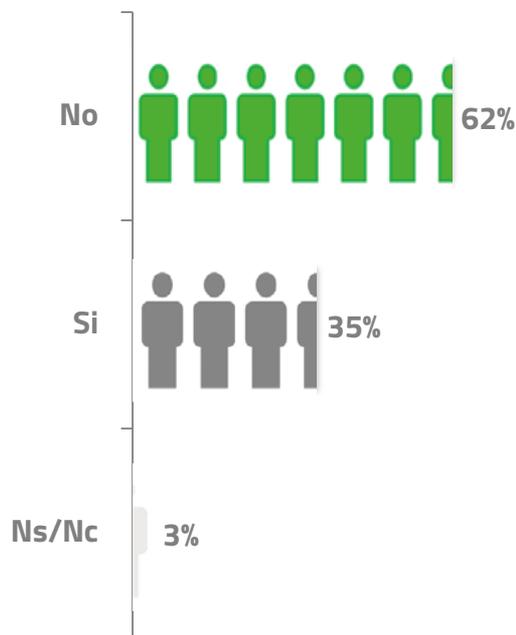
¿Cuánto?



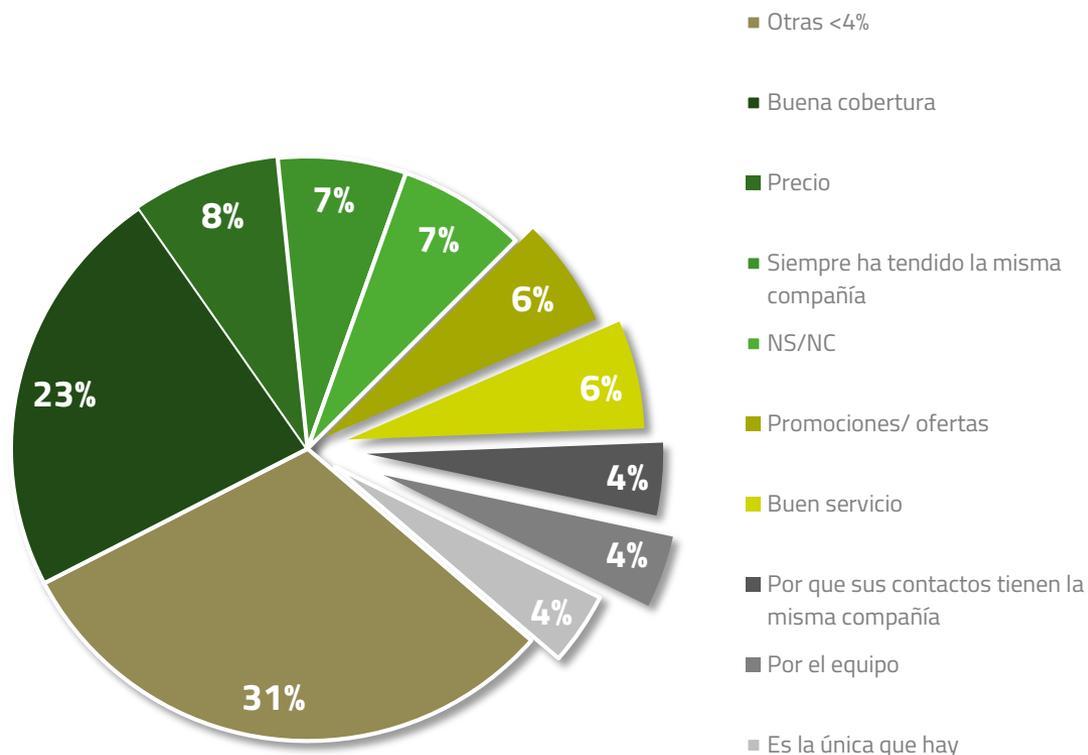
Base entrevistados que tienen postpago: 164 entrevistas

Aunque sólo 1 de cada 3 usuarios encuestados comparó planes y tarifas, refirieron que el elemento más relevante previo a la contratación de telefonía móvil es la cobertura.

¿Buscó otras empresas de telefonía móvil a fin de comparar lo que le ofrecían?



Principales motivos de contratación



Base entrevistados que usan telefonía móvil: 975

Base Total: 975

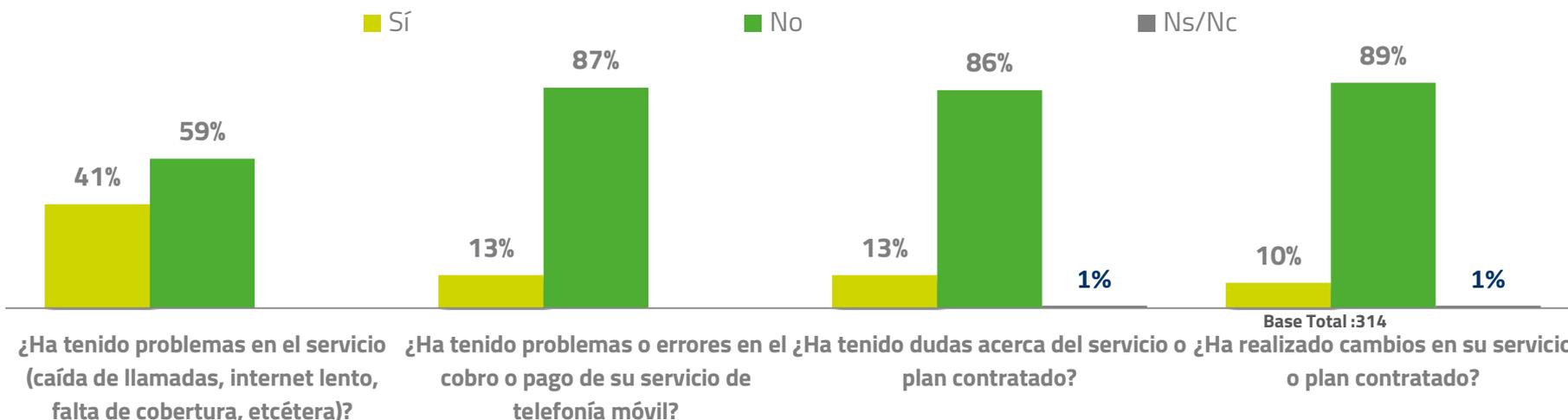
El 41% de los usuarios encuestados declararon haber tenido problemas en el servicio, como caída de llamadas, internet lento, falta de cobertura, etc.

Hablando de la cobertura que le brinda su proveedor de servicios, ¿podría decirme en qué lugar presenta más fallas su servicio de telefonía móvil...?



Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

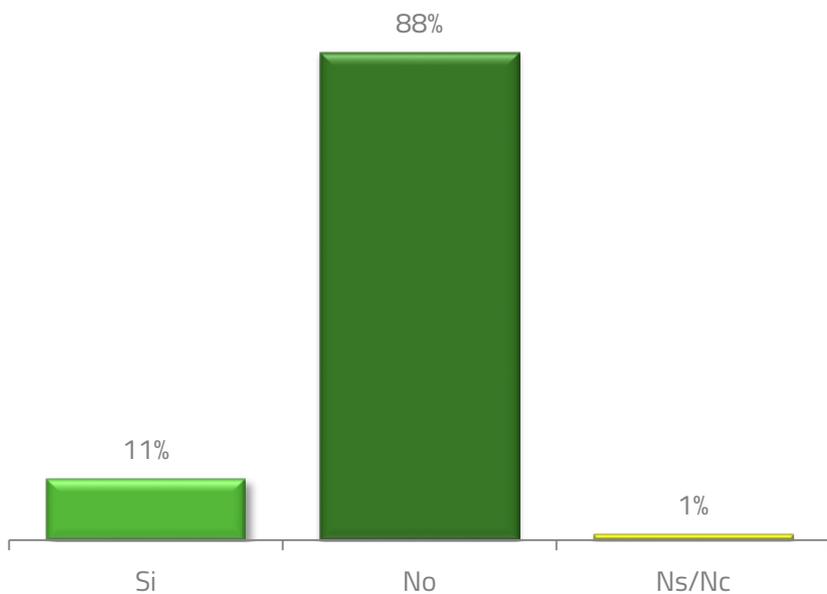
Dígame por favor , en los últimos 12 meses...



Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

Sólo 1 de cada 10 usuarios encuestados ha presentado una queja a la empresa de telefonía móvil que tiene contratado. Los tiempos de espera son la principal área de oportunidad en la atención a clientes.

En algún momento ¿ha presentado alguna queja a la empresa de telefonía móvil que tiene contratada por el servicio que recibe?



Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

¿Cuál considera que es el principal problema en la atención al cliente que le da su proveedor de telefonía móvil?

Principales problemas	%
Tiempos de espera largos	23%
Piden muchos requisitos	9%
Brindan información incompleta	8%
No saben explicar	8%
La actitud del personal	7%
Horarios de atención cortos	5%
No resuelven problemas	1%
Ninguno, la atención que brinda la empresa es buena	49%

Base entrevistados que usan telefonía móvil de forma habitual: 975 entrevistas

# 4.4

## ▶ PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO:

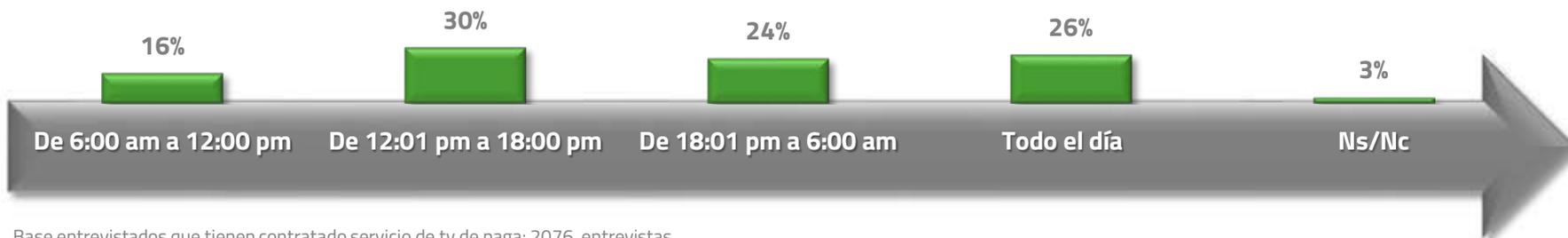
### *Televisión de paga*



Base de 2,076 usuarios encuestados que cuentan con el servicio de televisión de paga en su hogar.

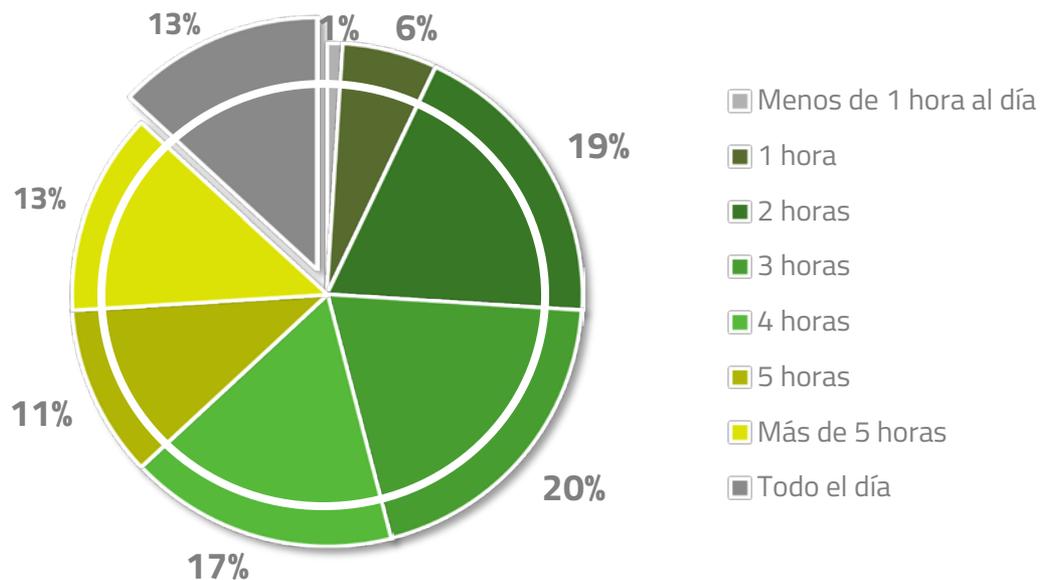
Los usuarios encuestados de televisión de paga utilizan este servicio con mayor frecuencia entre las 12:00pm y las 18:00pm.

¿Podría decirme la hora del día en la que más utiliza este servicio?



Base entrevistados que tienen contratado servicio de tv de paga: 2076 entrevistas

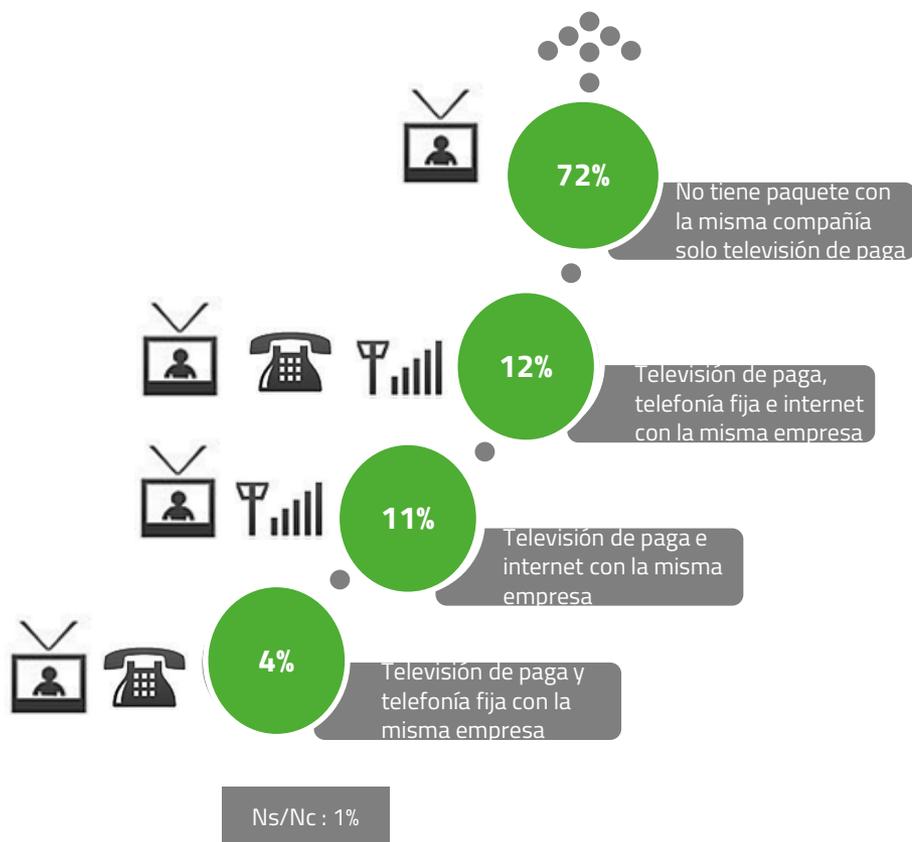
Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve la televisión de paga que tiene contratada?



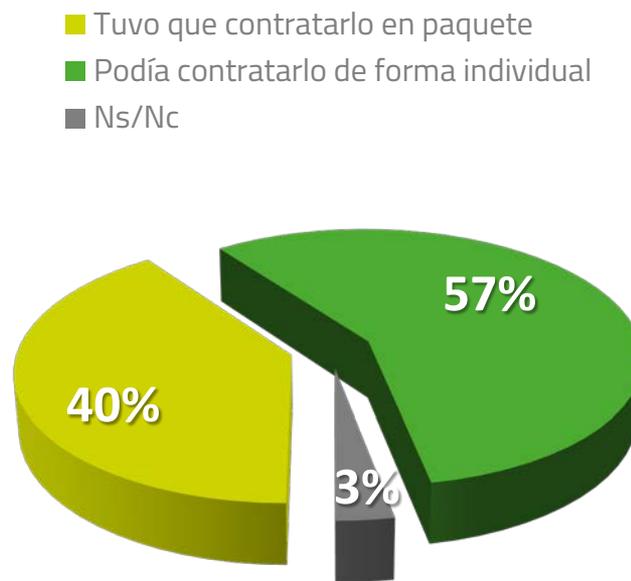
Base entrevistados que tienen contratado servicio de tv de paga: 2076 entrevistas

Más del 70% de los usuarios encuestados afirma no tener empacutado su servicio de televisión de paga

Modo de contratación



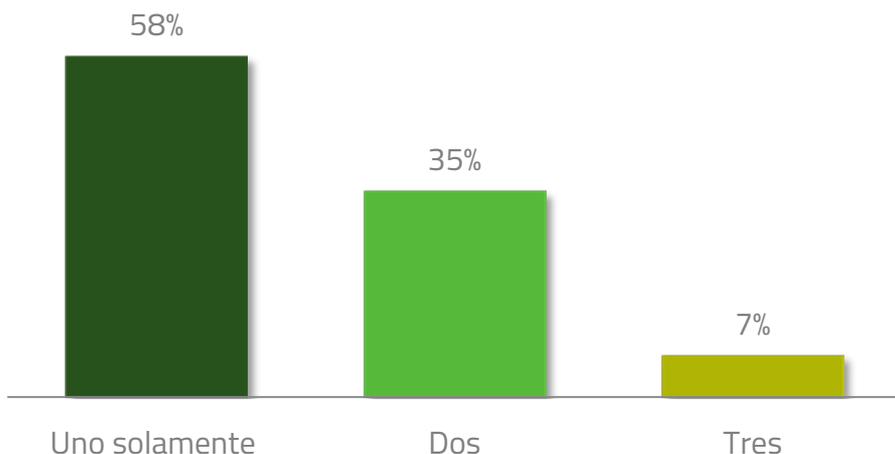
¿Tuvo que contratar su servicio de televisión de paga forzosamente en paquete o podía contratarlo de forma individual?



Base entrevistados que tienen paquete: 503 entrevistas

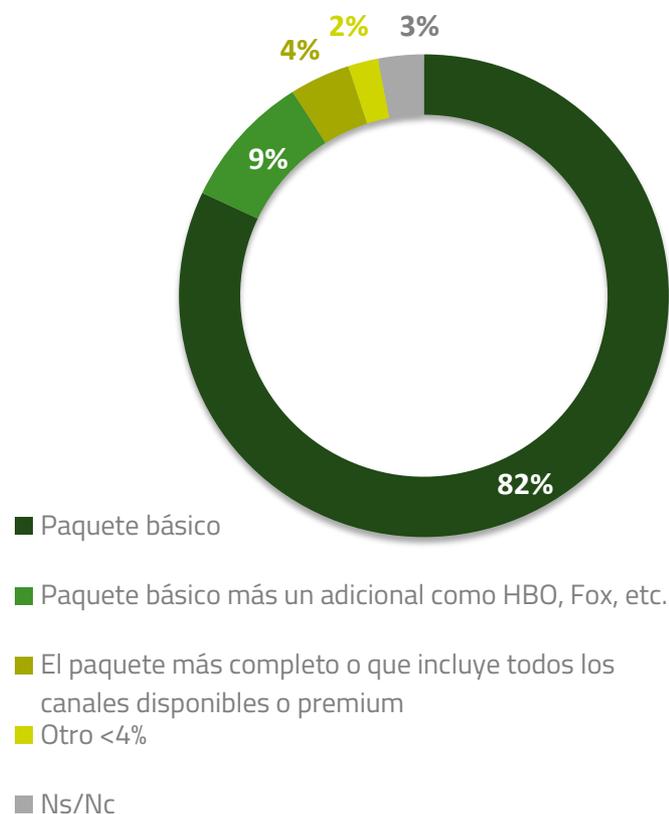
De cada 10 usuarios encuestados 8 tienen contratado un paquete básico. Más del 50% tiene contratado su servicio en un solo televisor.

¿Podría decirme para cuántas televisiones tiene contratado el servicio de Televisión de paga en su hogar?



Base entrevistados que tienen contratado servicio de tv de paga: 2076 entrevistas

¿Podría decirme si tiene contratado en su hogar algún tipo de paquete como...?

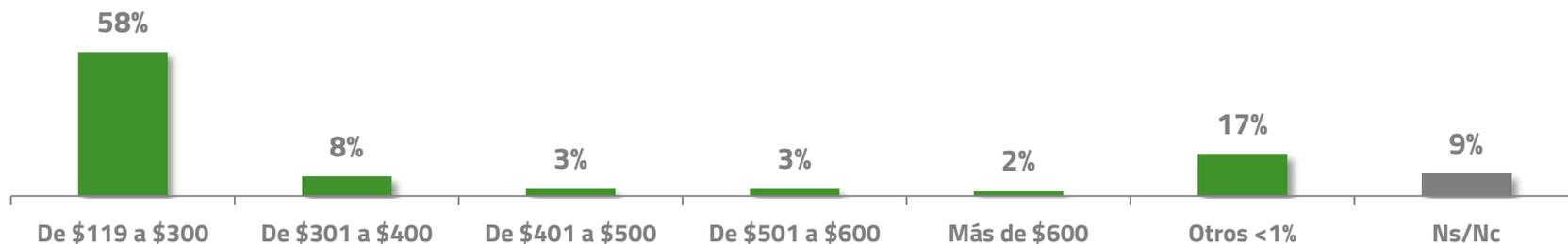


Base entrevistados que tienen contratado servicio de tv de paga: 2076 entrevistas

Sin considerar la forma de contratación, casi el 60% de los usuarios encuestados de televisión de paga afirmaron pagar entre \$119 y \$300

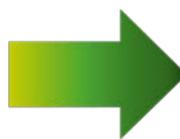
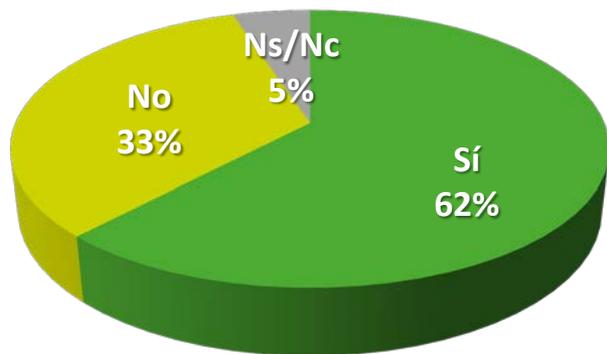
¿Aproximadamente cuánto paga en promedio al mes por el servicio televisión de paga que tiene contratado?

**ESPONTÁNEA**



Base entrevistados que tienen contratado servicio de televisión de paga: 2076 entrevistas

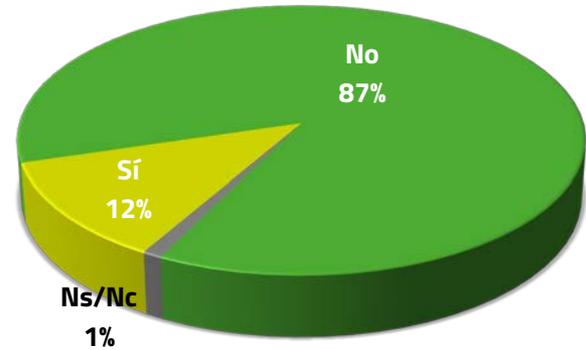
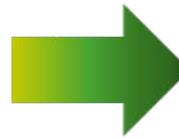
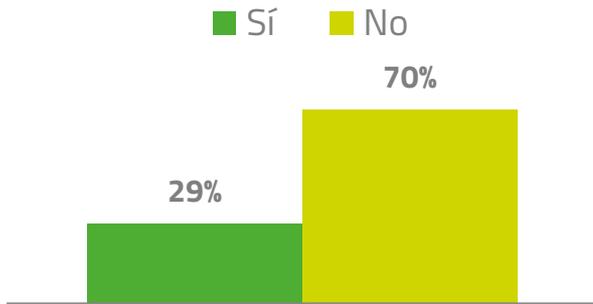
¿Sabe cuántos canales tiene contratados con su proveedor de televisión de paga?



*Total menciones	%
50 canales	18%
40 canales	10%
46 canales	5%
60 canales	4%
45 canales	3%
49 canales	3%
52 canales	3%
70 canales	3%
100 canales	3%
Otras menciones (<3%)	47%
Ns/Nc	1%

Casi el 30% de los usuarios encuestados indicó haber tenido problemas en el servicio de televisión de paga. Sólo el 12% ha presentado alguna queja.

¿En algún momento ha presentado alguna queja a la empresa que tiene contratada para su servicio de televisión de paga?



Base entrevistados: 2076 entrevistas

¿Ha tenido problemas en el servicio (interrupción en la señal, mala calidad de imagen, audio, etc.)?

Base: 2076 entrevistas

¿Cuál considera es el principal problema en la atención al cliente que le da el proveedor de televisión de paga?



Base: 2076 entrevistas

# 05

---

## ▶ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Previo a la contratación, el usuario de telecomunicaciones debe contar con información que le permita comparar sus servicios en términos de precios, coberturas, características, entre otros.

## Telefonía Móvil

- El precio y la cobertura son los elementos que cobran más relevancia para los usuarios al momento de contratar el servicio. Es importante que el usuario conozca a través de un mecanismo de fácil acceso, los distintos concesionarios que brindan el servicio.
- En cuanto al precio como elemento importante en la comparación, el usuario debe contar con acceso a información comparable en función de los principales servicios (voz, datos y SMS).

## Telefonía Fija

- En telefonía fija, solo 3 de cada 10 usuarios encuestados compararon ofertas previo a la contratación. La principal razón de contratación es la cobertura; el precio se torna relevante al momento de contratar cuando hay más de una compañía que de servicio. Derivado de lo anterior, el usuario debe de tener información que le permita conocer distintos concesionarios que brinden servicio en su localidad y los servicios que integra su renta mensual.
- El servicio empaquetado cobra gran relevancia, por lo que es propicio que el usuario cuente con acceso a información comparable en términos de servicios empaquetados.

## TV de Paga e Internet

- En términos de Televisión de paga la mayoría de los usuarios no empaqueta sus servicios. El 38% desconoce el número de canales que incluye su plan.
- En términos de Internet, es necesario informar a los usuarios las velocidades de carga y descarga, y en su caso, de la existencia de proveedores alternos en la localidad y el precio del servicio.

En general el usuario de telecomunicaciones no compara y pese a que tiene problemas con sus servicios no emite quejas; por lo tanto es necesario informar al usuario y empoderarlo en tres momentos:

## 1. Previo a la contratación

El usuario debe contar con información que le permita tomar decisiones informadas; por lo tanto es necesario difundir y optimizar Información comparable (precios y características de cada servicio, cobertura, entre otros).

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



The screenshot shows the IFT website's mobile plan comparator tool. At the top, it says "Comparador de planes de Telefonía móvil" and "Herramienta comparadora de planes de telefonía móvil ofertados en el país". Below this, there are navigation links: "Inicio", "Postpago", "Prepago", "Opciones adicionales", "Glosario", and "Instrucciones de Uso". The main heading reads "Bienvenido al Comparador de planes de telefonía móvil." Below that, a paragraph states: "El Instituto Federal de Telecomunicaciones ha implementado la presente herramienta que te ayudará a comparar los planes disponibles en el mercado para que elijas el más adecuado para ti. Esta herramienta es una guía referencial para orientar tu decisión de contratación." To the right of the text is an illustration of a smartphone with a globe and various communication icons floating above it.



**COMO USUARIO  
DE LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES  
TÚ TIENES DERECHO A:**

## 2. Durante la contratación

Al momento de contratar el usuario debe saber que tiene derecho a contratar sus servicios en condiciones claras, a cambiarse de proveedor, a elegir con libertad, entre otros. Es indispensable difundir los Derechos de los usuarios publicados en la página del IFT.

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos>

## 3. Posterior a la contratación

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, es importante que el usuario reporte cualquier anomalía o queja en sus servicios de telecomunicaciones; por tanto es necesario difundir los mecanismos de queja ante el proveedor e instituciones públicas y contar con el seguimiento de los procesos

<https://www.soyusuario.ift.org.mx/index.php>



This block contains two buttons. The first button, on the left, features an icon of a document with a checkmark and the text "Levanta tu INCONFORMIDAD" followed by a green button labeled "AQUÍ". The second button, on the right, features a magnifying glass icon and the text "Buscar por FOLIO".

Posterior a la contratación, el usuario que se inconforme debe conocer los mecanismos para presentar su queja.



- Pese a que entre el 30% y el 40% de los usuarios encuestados refirieron haber tenido algún problema con su servicio de telecomunicaciones contratado, continua, igual que en la primer encuesta, una baja proporción de usuarios que han emitido una queja con su proveedor de servicios.
- Es fundamental dar a conocer a los usuarios los mecanismos mediante los cuales puedan emitir quejas de su servicio. En la página del IFT, en la sección de Usuarios y Audiencias, la herramienta Soy Usuario permite levantar inconformidades con los servicios de telecomunicaciones y darle seguimiento al proceso.
- Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta y del proceso de levantamiento o seguimiento de sus quejas, o deseen recibir mayor información pueden hacerlo a través de diversos medios:
  1. Vía telefónica: 01800 2000 120
  2. Vía correo electrónico: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)
  3. En el Módulo de atención ubicado en: Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Del. Benito Juárez, CP. 03720, México D.F
- Las encuestas serán elaboradas y publicadas trimestralmente, con el objetivo de profundizar en el conocimiento de los intereses de los usuarios y propiciar su inclusión.



[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)



Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena - Delegación Benito Juárez  
CP. 03720 D.F. Tel: 50154000/018002000120