

## **Comunicado de Prensa No. 15/2016**

Ciudad de México a 23 de febrero de 2016

### **EL IFT DA A CONOCER LOS PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA CUARTA ENCUESTA SOBRE PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- **El IFT presenta los principales hallazgos de la encuesta a usuarios de telecomunicaciones mayores de 18 años, realizada entre el 5 y el 22 de noviembre de 2015 a nivel nacional**
- **La encuesta analiza los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: internet, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de paga**
- **Incluye los principales hallazgos de un estudio cualitativo realizado a usuarios con discapacidad con el objetivo de conocer las áreas de oportunidad**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la cuarta encuesta para conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones, la cual proporciona información sobre los servicios de internet, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de paga que se proveen en el país, desde la perspectiva de los usuarios. La encuesta incluye a los usuarios con discapacidad. Algunos de los resultados más relevantes son los siguientes:

- Los dispositivos más utilizados para conectarse a Internet son el teléfono móvil (67%) y la computadora de escritorio (50%).
- El 5% de los usuarios encuestados de Internet ha cambiado de proveedor en los últimos doce meses; de los cuales, el 79% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 10% regresó a su proveedor anterior.
- Mientras que el precio es la principal razón de elección del servicio de Internet (18%), la calidad percibida es la principal razón de permanencia (37%).

## Comunicado de Prensa No. 15/2016

- El 61% de los usuarios encuestados de telefonía fija cuenta con un plan que incluye llamadas de larga distancia a Estados Unidos y Canadá, sin embargo, del total de encuestados sólo el 26% realiza llamadas de larga distancia internacional.
- Mientras que el motivo principal de elección de proveedor de telefonía fija es la costumbre (14%), la principal razón de permanencia es que están conformes con el servicio (44%).
- En el caso de telefonía móvil, el 21% de los usuarios encuestados de prepago y el 36% de los usuarios encuestados de pospago, realizan cambio de equipo terminal cada dos años. En ambos casos el equipo terminal se adquiere con mayor frecuencia con el proveedor del servicio de telecomunicación móvil.
- De los usuarios encuestados de telefonía móvil que tienen contratado un esquema de prepago, el 53% desconoce lo que sucede con su saldo una vez que éste expira.
- Poco más de la mitad de los usuarios encuestados de telefonía móvil que tienen contratado un plan pospago, conoce la cantidad de datos incluida en su plan; de ellos, un tercio refirió tener entre 1GB y 3GB. Para la mayoría de los usuarios, los datos incluidos en su plan son suficientes.
- Un 58% de los usuarios encuestados en la modalidad de prepago, recarga entre \$10 y \$50 pesos. El 30% de los encuestados de prepago afirma que hace una recarga cada semana
- En pospago, el 54% de los usuarios que conoce su gasto mensual paga entre \$200 y \$500 pesos
- De cada diez usuarios de televisión de paga, ocho tienen contratado un paquete básico. En los últimos 12 meses no han contratado un pago por evento (94%), tampoco tienen contratados canales Premium (94%) ni canales HD (87%).
- Alrededor del 60% de los encuestados declara conocer el número de canales que tiene contratado; de ellos, el 99% tiene un plan que incluye hasta 100 canales.

## Comunicado de Prensa No. 15/2016

En cuanto a los usuarios con discapacidad, se presentan algunos de los resultados sobre las necesidades más relevantes:

- En la atención a clientes, los usuarios con alguna discapacidad no encuentran en los proveedores de servicios un trato acorde a sus necesidades.
- La oferta de servicios de telecomunicaciones proporcionada por los proveedores no atiende a sus necesidades específicas.
- No se proporciona información específica acerca de equipos, software o paquetes que faciliten el uso de los servicios de telecomunicaciones.

La encuesta se realizó mediante 4,779 entrevistas telefónicas y presenciales con base en un muestreo aleatorio representativo en todo el país. Se llevó a cabo del 5 al 22 de noviembre de 2015 y consideró los servicios de internet, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de paga

Para obtener el muestreo aleatorio, se utilizaron las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) asociadas al último Censo de Población y Vivienda 2010 y la base de datos del Plan Nacional de Numeración.

Para el estudio cualitativo de usuarios con discapacidad se llevaron a cabo sesiones con dos grupos focales. El primero se enfocó a usuarios de entre 15 y 20 años (jóvenes), mientras que el segundo se dirigió a usuarios de entre 35 y 45 años (adultos).

Al realizar encuestas de manera periódica, el IFT está en posibilidad de conocer el comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones, sus necesidades e identificar áreas de oportunidad.

## Comunicado de Prensa No. 15/2016

El reporte que describe los principales resultados de la cuarta encuesta se encuentra disponible en la página de internet del IFT: [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)