

Comunicado de Prensa No. 108/2015

México, D.F. a 30 de noviembre de 2015

EL IFT PUBLICA SU TERCERA ENCUESTA SOBRE PATRONES DE CONSUMO DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL PRIMER REPORTE TRIMESTRAL ESTADÍSTICO DE LA HERRAMIENTA “SOY USUARIO”

- La encuesta presenta los hallazgos de los patrones de consumo y experiencia de los usuarios, incluyendo a quienes tienen algún tipo de discapacidad
- El IFT da continuidad a los hallazgos del segundo ejercicio realizado del 1 al 14 de julio de 2015, lo que le permite conocer el comportamiento de los usuarios de telecomunicaciones, sus necesidades e identificar áreas de oportunidad
- Derivado de la implementación conjunta con la PROFECO de la herramienta “Soy Usuario”, se presenta el primer reporte estadístico de atención a inconformidades por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la tercera encuesta para conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones, incluyendo a los usuarios con discapacidad, la cual proporciona información sobre los servicios que se proveen en el país.

Algunos de los resultados más relevantes sobre los servicios son los siguientes:

- Más del 40% de los usuarios encuestados empaquetan el servicio de Internet con el de telefonía fija.
- El 45% de los encuestados conoce la velocidad de Internet que tiene contratado; de ellos casi el 30% refiere tener velocidad de 10 megas.

Comunicado de Prensa No. 108/2015

- Uno de cada cuatro usuarios de telefonía fija mencionó que hace uso de su teléfono todo el día, destacando que un 84% señaló que lo utiliza para cuestiones personales.
- Sólo el 20% de los usuarios de telefonía fija encuestados realizan llamadas internacionales.
- En prepago, las recargas más recurrentes son entre \$50 y \$100. En pospago, la mayoría de los usuarios gasta hasta \$400 al mes.
- De los usuarios de telefonía móvil encuestados, el 36% tuvo problemas con el servicio, el 12% tuvo errores o problemas en el cobro y el 11% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 13% presentó alguna queja.
- En televisión de paga sólo 1 de cada 10 de los encuestados afirmó tener contratado una cuenta como *Netflix, Itunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie*, etcétera.
- El 61% de los usuarios de televisión de paga tiene contratados los servicios con un proveedor satelital.

Usuarios con discapacidad

- Para los usuarios de telefonía móvil y telefonía fija, la característica más importante es contar con buena señal (servicio). Esta característica se sitúa, inclusive, por encima de que los equipos cuenten con características especiales para personas con discapacidad.
- La mayoría de los usuarios de telecomunicaciones no cuenta con aplicaciones o funciones especiales que, de acuerdo a su discapacidad, faciliten su uso.
- Entre el 58% y el 73% de los encuestados, usuarios de internet, telefonía fija y televisión de paga, refirieron no contar con asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus

Comunicado de Prensa No. 108/2015

necesidades de acuerdo a su discapacidad. En el caso de telefonía móvil, cerca del 50% sí contó con dicha asesoría.

La encuesta se realizó mediante 4,662 entrevistas telefónicas y presenciales con base en un muestreo aleatorio representativo en todo el país. Se llevó a cabo del 5 al 21 de septiembre de 2015 y consideró los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e Internet.

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

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.

El reporte que describe los principales resultados de la tercera encuesta se encuentra disponible en la página de internet del IFT: www.ift.org.mx

Por otro lado, el IFT publica el primer reporte estadístico de la herramienta “Soy Usuario”, producto de la implementación conjunta con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) iniciada a partir del pasado 6 de julio de 2015. En este reporte se da cuenta de los niveles de atención que prestan los operadores a las inconformidades presentadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de los principales rubros que se detallan en el reporte destacan:

- Durante el primer trimestre de operación, Soy Usuario ha recibido un total de 2,588 inconformidades, de las cuales el 36.36% corresponden al servicio de telefonía móvil, 30.33%

Comunicado de Prensa No. 108/2015

al de internet, 20.98% a telefonía fija, 11.79% a televisión de paga y el 0.54% al servicio de radio o trunking.

- Del total de inconformidades presentadas en el periodo reportado, el 58.11% fueron atendidas, es decir, 1,504 usuarios obtuvieron respuesta por parte de los concesionarios; 841 se encuentran en proceso de solución; 167 fueron remitidas a Profeco por el usuario; 66 se cancelaron por duplicidad y 10 fueron asesorías brindadas por el Instituto a los usuarios.
- El menor tiempo en el que los concesionarios de los servicios fijos atienden las inconformidades es de 4.8 días hábiles y el mayor es de 51 días hábiles. En el caso de los servicios móviles, el menor tiempo en el que los concesionarios de los servicios móviles atienden las inconformidades es de 4.9 días hábiles y el mayor de 12.53 días hábiles.

El reporte estadístico de la herramienta “Soy Usuario” se encuentra disponible en la página de internet del IFT: www.ift.org.mx

La herramienta Soy Usuario permitirá identificar a lo largo del tiempo, a las empresas y servicios que tienen mayores incidencias, las principales razones por las cuales los usuarios se encuentran inconformes y los tiempos de respuesta a sus inconformidades. El IFT continuará con las tareas de difusión de la herramienta, con la finalidad de que sean más los usuarios que conozcan sus beneficios.

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta y del proceso de levantamiento o seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información pueden hacerlo a través de diversos medios: vía telefónica: 01800 2000 120, vía correo electrónico: atencion@ift.org.mx o directamente en el módulo de atención ubicado en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Del. Benito Juárez, CP. 03720, México D.F.

Comunicado de Prensa No. 108/2015

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