

Fecha 08.10.2014	Sección Economía y negocios	Página pp
----------------------------	---------------------------------------	---------------------

Mexicanos usan a ciegas la telefonía

Al menos 70% de los usuarios de telefonía en el país dicen sentirse "atrapados" por el proveedor de dichos servicios, sin embargo "aguantan" a pesar de estar insatisfechos.

Siete de cada 10 mexicanos, atrapados por su telefónica

Telecom. Un análisis refiere precios altos, mala calidad en servicios y consumidores que desconocen lo que pagan

Al menos 70% de los usuarios de telefonía fija, móvil, Internet y televisión de paga en México dicen sentirse "atrapados" por el proveedor de dichos servicios, e incluso, reflejan un sentimiento de abnegación, al "aguantar" a pesar de estar insatisfechos, según el estudio *Telecomunicaciones: Crónica de un consumidor atrapado*, difundido ayer por la firma Millward-Brown Vermeer.

De acuerdo con Fernando Álvarez, vicepresidente de la compañía en México, el sentimiento de ser un preso de las proveedoras de telecomunicaciones obedece a la oferta cara, pocas opciones y la mala calidad con la que suministran sus servicios.

"En promedio, en telefonía celular solamente, los mexicanos gastan más de 35% del salario mínimo (...)

"Esto, en resumidas cuentas nos lleva a que gastamos 40 veces más en telecomunicaciones que un inglés y 17 veces más que un francés", dijo.

Precisó que el país tiene una oferta limitada de sólo 13 opciones en materia de telefonía móvil —de las cuales ocho son de operadores virtuales recientes—, mientras en Estados Unidos hay 100 alternativas.

En materia de insatisfacción, el estudio destaca que 45% de los mexicanos sostiene que se cortan las llamadas, 40% acusa cobros indebidos, 60% reporta mala señal y 85% pérdida de conexión. De todo lo anterior, 43% no ha tenido una resolución satisfactoria. Sobre los niveles de exigencia, los regiomontanos son parecidos a los estadounidenses.

"Los niveles más altos de exigencia se encuentran aquí (Nuevo León), no alcanzan a tener diferencias significativas como para separarlos del resto del país, pero en el norte en general, y esta región noreste es mucho más exigente", explicó.



VÍCTOR GÓMEZ
victor.gomez@publimetro.com.mx
Twitter: @Vic_gr

Los datos

23%

de las denuncias que se canalizan ante la Profeco son en materia de telecomunicaciones.

Resultados

80%
NO SABE QUÉ
PAGA POR LO
ESTIPULADO
EN SU
CONTRATO

70%
DE LOS MEXICANOS
SE SIENTE
ATRAPADO

40 VECES
MÁS GASTA
MÉXICO QUE
INGLATERRA

