

Fecha <b>02.09.2015</b>	Sección <b>Finanzas</b>	Página <b>1-6</b>
----------------------------	----------------------------	----------------------

**40%**  
**de usuarios de telecom ha tenido problemas con su servicio**  
Solo la mitad emite quejas, revela encuesta del IFT



Continúa en siguiente hoja

Página 1 de 3  
\$ 29484.00  
Tam: 468 cm2

# PESE A FALLAS, SE QUEJAN POCO LOS USUARIOS DE TELECOM

■ Hasta 60% de ellos no realizó comparaciones previas a la contratación de los servicios

**POR SALVADOR GUERRERO**

El último reporte sobre el consumo de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) muestra que entre 30 y 40 por ciento de los mexicanos encuestados refirió haber tenido algún problema con su servicio de telecomunicaciones contratado. Sin embargo, solo entre 11 y 24 por ciento emitió alguna queja, dependiendo del servicio.

Para el servicio de telefonía móvil, 41 por ciento de los usuarios encuestados declaró haber tenido problemas en el servicio como caída de llamadas, internet lento y falta de cobertura.

Llama la atención que el reporte señala que cerca de 60 por ciento de los usuarios encuestados no realizó comparaciones previas a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, lo que implica generar una cultura de comparativo de precios y calidad del servicio entre los nacionales.

En su segunda encuesta para conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones, el IFT

detalla que los tiempos de espera en la atención al cliente son la principal área de oportunidad para los operadores.

Los usuarios encuestados afirman conocer su gasto mensual en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet y televisión de paga. Sin embargo, en los servicios de internet y televisión de paga entre 33 y 52 por ciento desconocen el contenido de los servicios incluidos.

El reporte muestra que las principales razones por las que los usuarios encuestados eligen a una compañía o permanecen con su actual proveedor son el precio, la cobertura y la calidad del servicio, por encima de la disponibilidad de equipos, la lealtad a la marca o las promociones, entre otras.

De acuerdo con los usuarios encuestados, los servicios de telecomunicaciones se utilizan con mayor intensidad entre las 12:00 y las 18:00 horas.

Los usuarios encuestados mencionaron que su servicio de internet se encuentra empaquetado en mayor proporción con el servicio de telefonía fija.

Los dispositivos más utiliza-

dos para conectarse a internet son: el teléfono móvil, con 54 por ciento y la computadora de escritorio, con 46 por ciento.

Entre 80 y 90 por ciento de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses, principalmente por la comodidad con el servicio o la falta de cobertura de otras compañías.

En tanto, para el servicio de televisión de paga, de cada 10 usuarios encuestados, ocho tienen contratado únicamente un paquete básico. Más de 50 por ciento tiene contratado su servicio en un solo televisor.

**41%**

de los usuarios encuestados declararon haber tenido problemas en el servicio como caída de llamadas, internet lento y falta de cobertura

Fecha <b>02.09.2015</b>	Sección <b>Finanzas</b>	Página <b>1-6</b>
----------------------------	----------------------------	----------------------



**ENTRE 80 y 90 por ciento de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.**