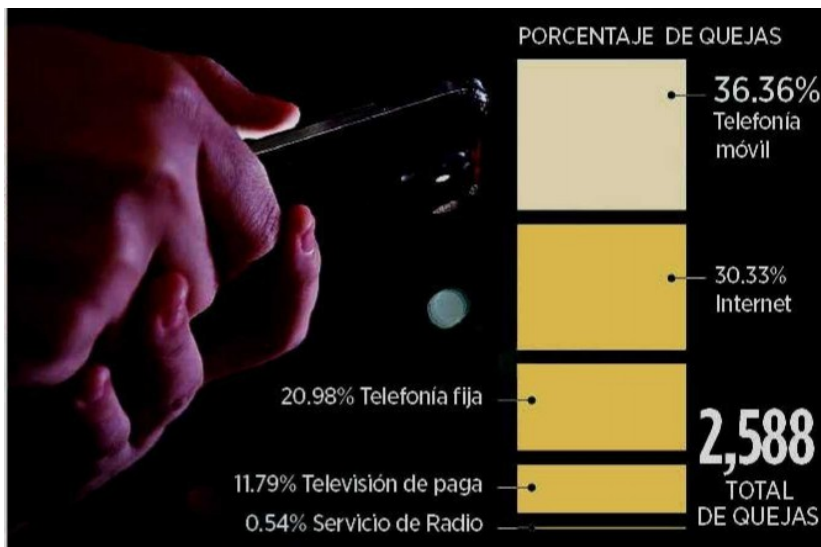


## AGRUPA QUEJAS TELEFONÍA MÓVIL

**LA TERCERA ENCUESTA** para conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones y el primer reporte trimestral de la herramienta Soy Usuario, destacan las quejas en la telefonía móvil.



### TERCER ENCUESTA SOBRE PATRONES DE CONSUMO EN TELECOM

Respuesta de los usuarios	Porcentaje*
Usuarios de telefonía móvil con problemas en el servicio	36%
Tuvo errores o problemas con el cobro	12
Tuvo dudas acerca de su servicio contratado	11
Conoce la velocidad de su internet	45
Tiene velocidad de 19 megas	30

\* Los encuestados eligieron más de una opción.

Fuente: IFT

