

# RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE HÁBITOS DE USO, GASTO Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO Y MÓVIL

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Diciembre 2015

# METODOLOGÍA

**Objetivo:** Conocer los hábitos de consumo, satisfacción e información proporcionada en la contratación de los servicios de internet fija y móvil para uso personal y por las que se realice algún gasto.

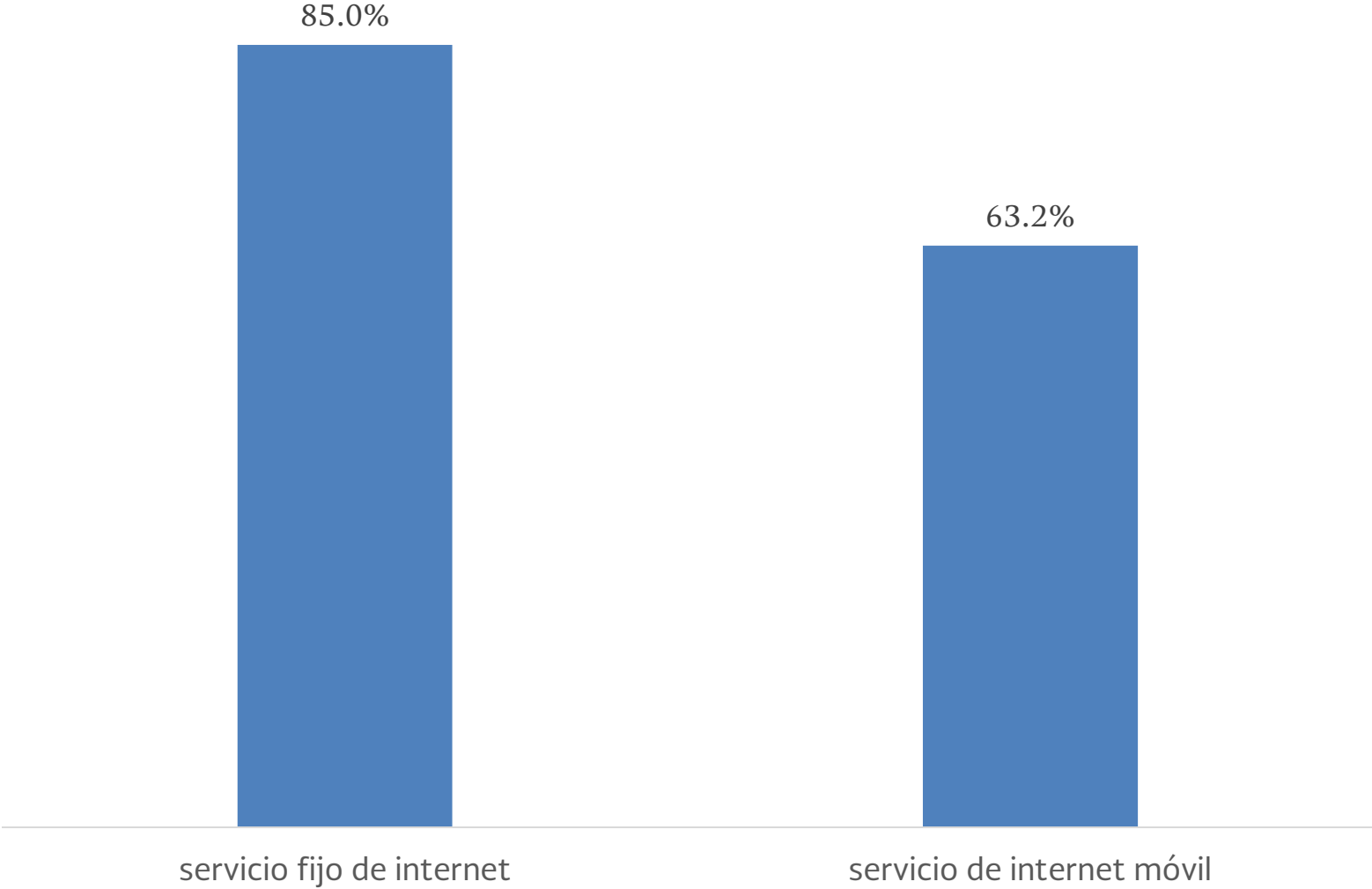
**Población objetivo:** Personas de 16 años o más, que cuenten con servicio de internet, ya sea en su casa, celular o en algún dispositivo móvil, para su uso personal

**Periodo de levantamiento.** Del 25 de agosto al 5 de octubre

**Muestra.** Se entrevistó a una muestra de 1,218 personas, lo que representa un margen de error de  $\pm 2.3\%$  con un nivel de confianza de 95%

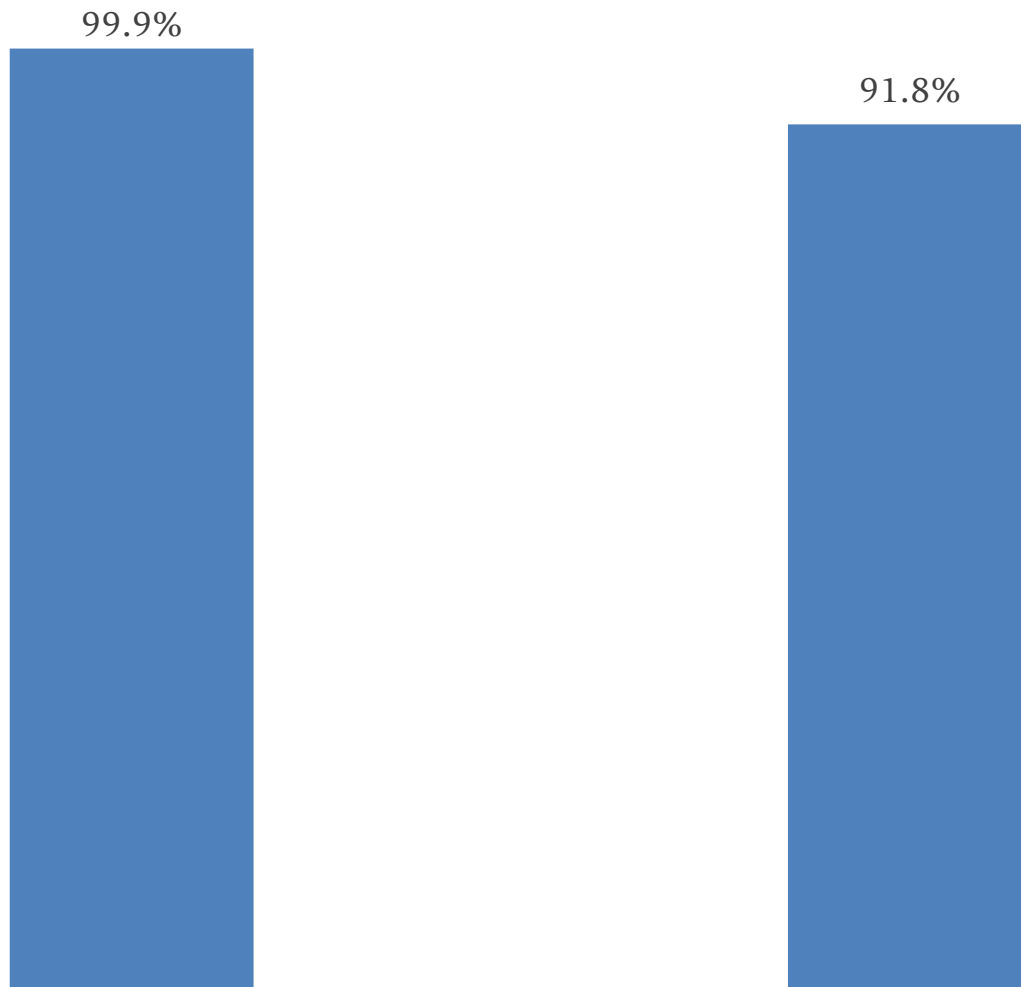


# EL SERVICIO DE INTERNET CON EL QUE CUENTA PARA SU USO PERSONAL ESTÁ CONTRATADO COMO ...



# ¿USTED O EN SU HOGAR PAGAN ALGUNA CANTIDAD POR ESTE SERVICIO?

*Porcentaje de quienes cuentan con cada tipo de servicio*



servicio fijo de internet

servicio de internet móvil



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

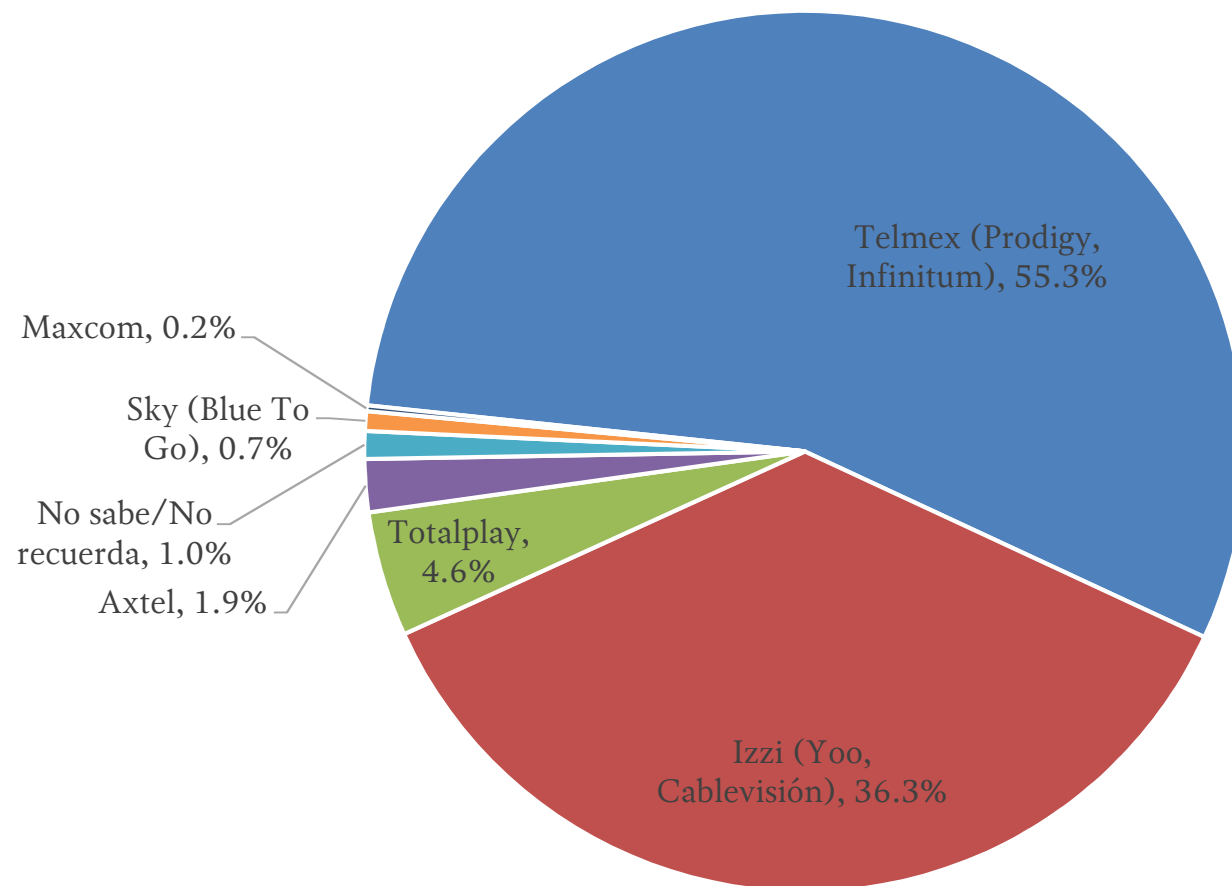


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# HÁBITOS DE USO *INTERNET FIJO*

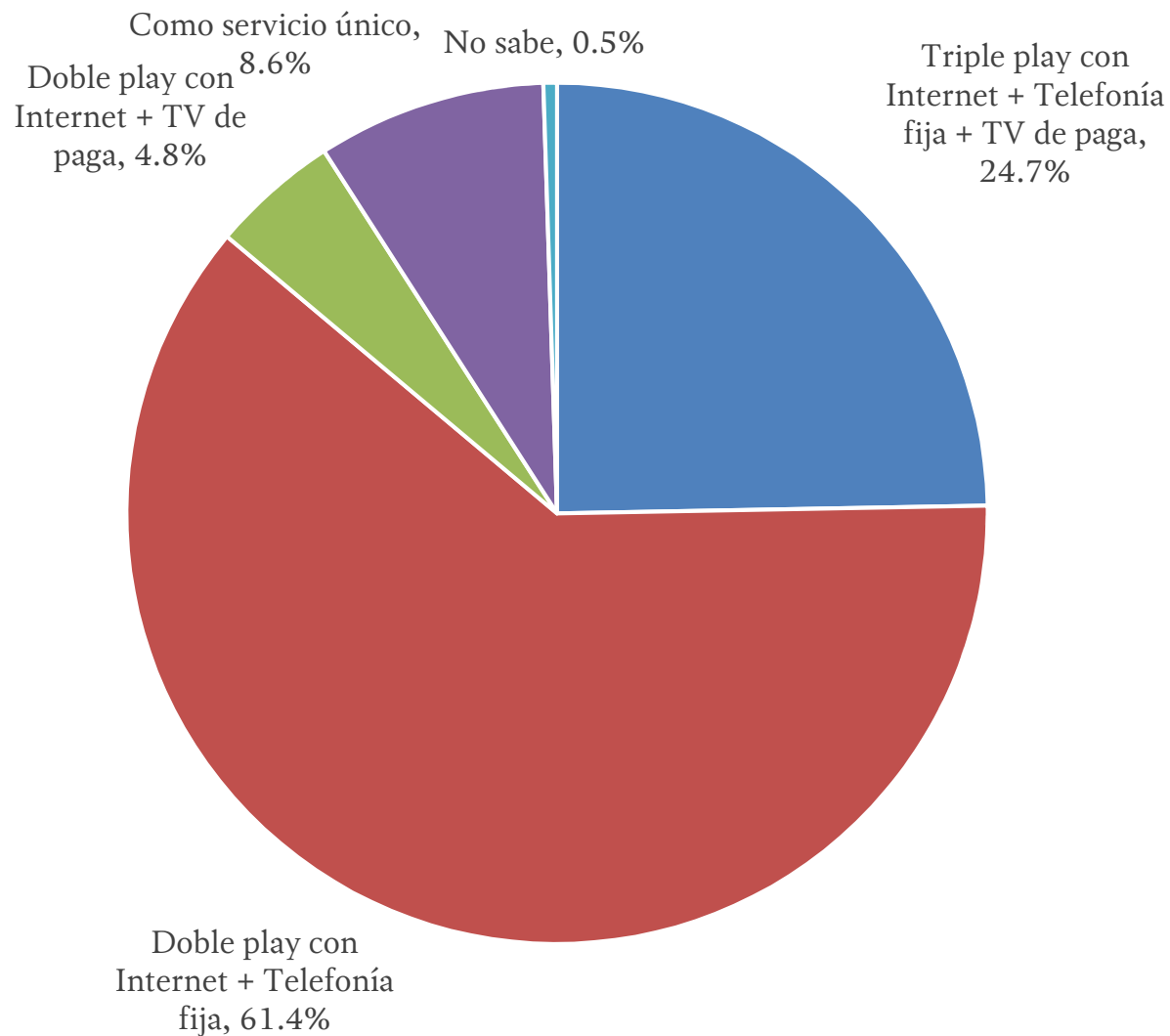
# ¿QUÉ COMPAÑÍA LE BRINDA SU SERVICIO DE INTERNET FIJO?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



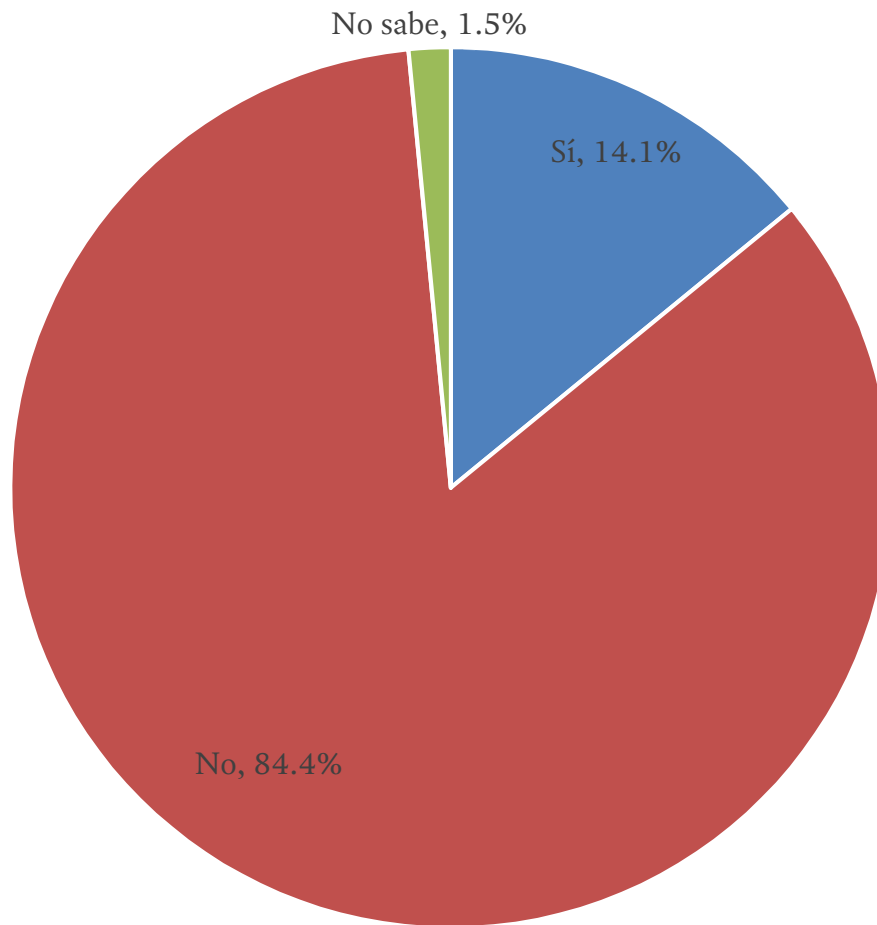
# TIPO DE SERVICIO CONTRATADO

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



# ¿INTENTÓ CONTRATAR ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE INTERNET FIJA CON SU COMPAÑÍA ACTUAL O CON ALGUNA OTRA?

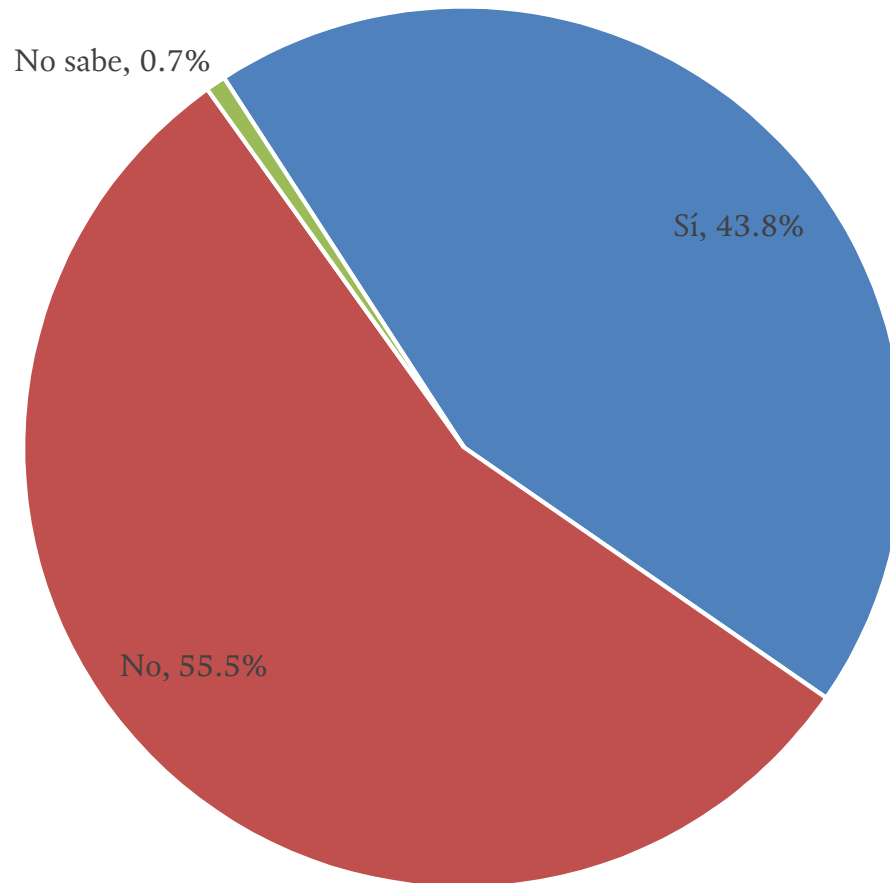
*Porcentaje de quienes conocen el tipo de paquete con el que tienen contratado el servicio de internet fijo*





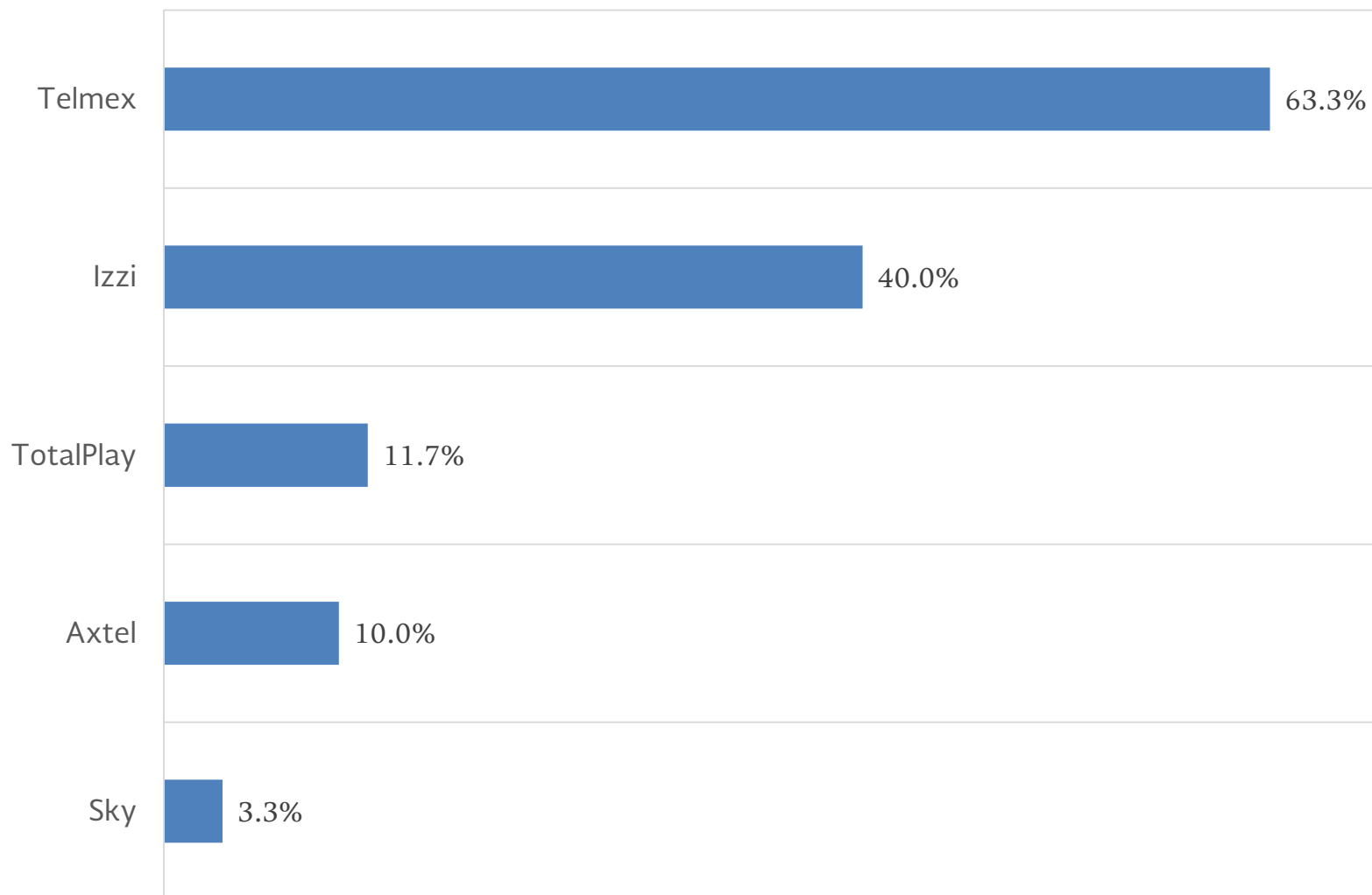
# ¿ALGUNA DE ESTAS COMPAÑÍAS LE CONDICIONÓ EL SERVICIO DE INTERNET A LA CONTRATACIÓN DE OTRO(S)?

*Porcentaje de quienes intentaron contratar el servicio de internet fija como servicio único*



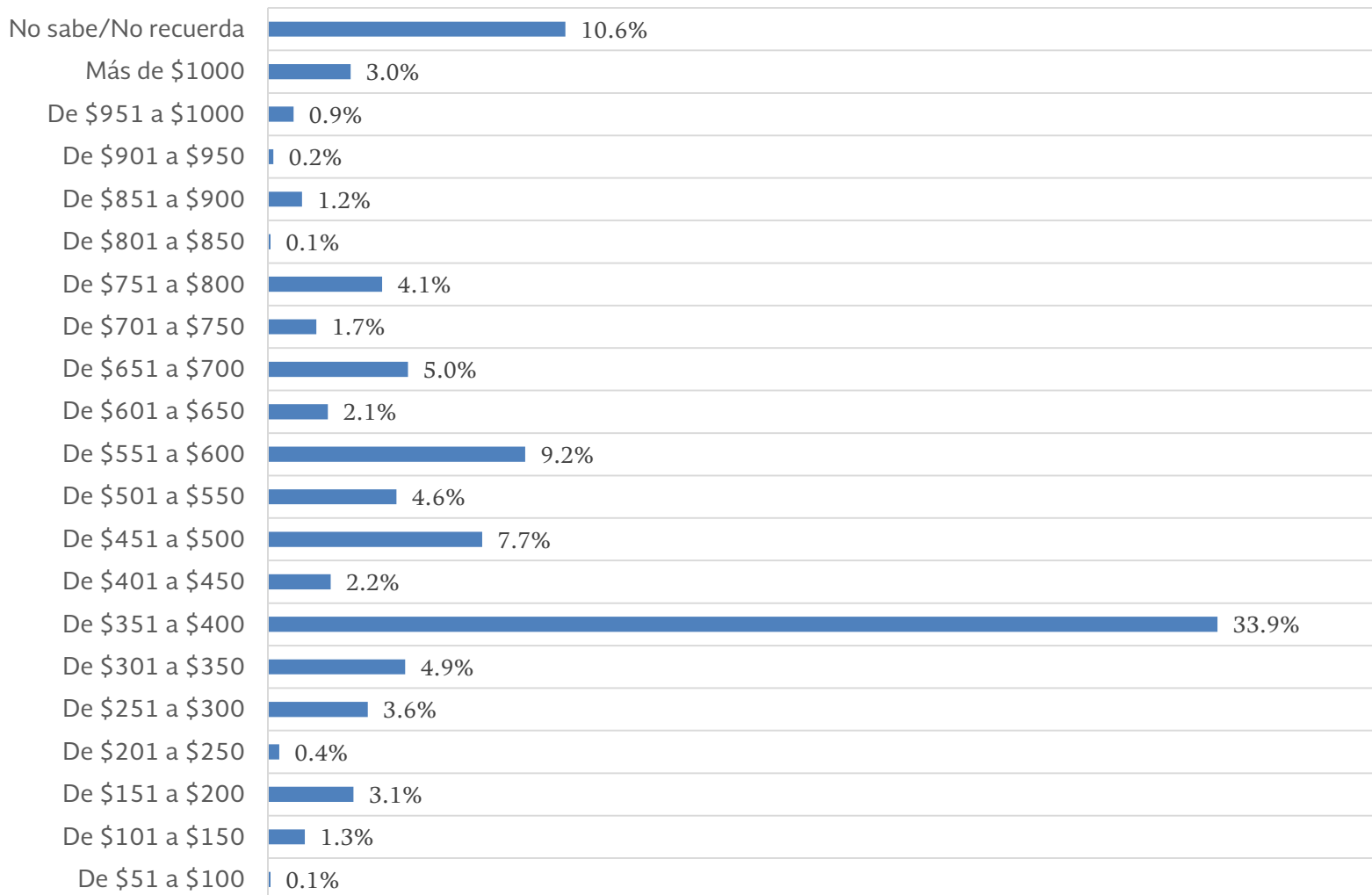
# ¿QUÉ COMPAÑÍA(S)?

*Porcentaje de a quienes les condicionaron la contratación del servicio de internet fijo*



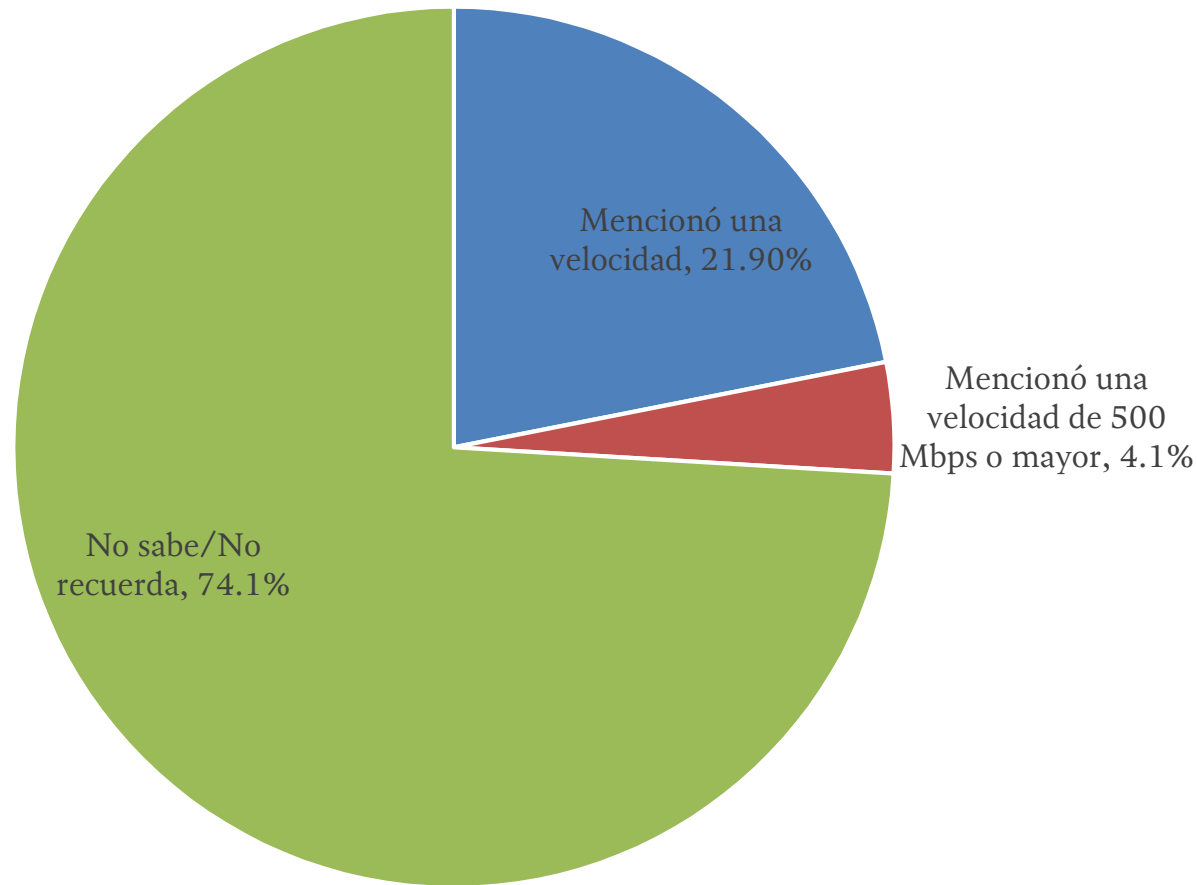
# ¿CUÁNTO PAGA MENSUALMENTE POR EL SERVICIO ÚNICO DE INTERNET O POR EL SERVICIO BASE DEL CONJUNTO DE SERVICIOS CON LOS QUE LA RECIBE

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



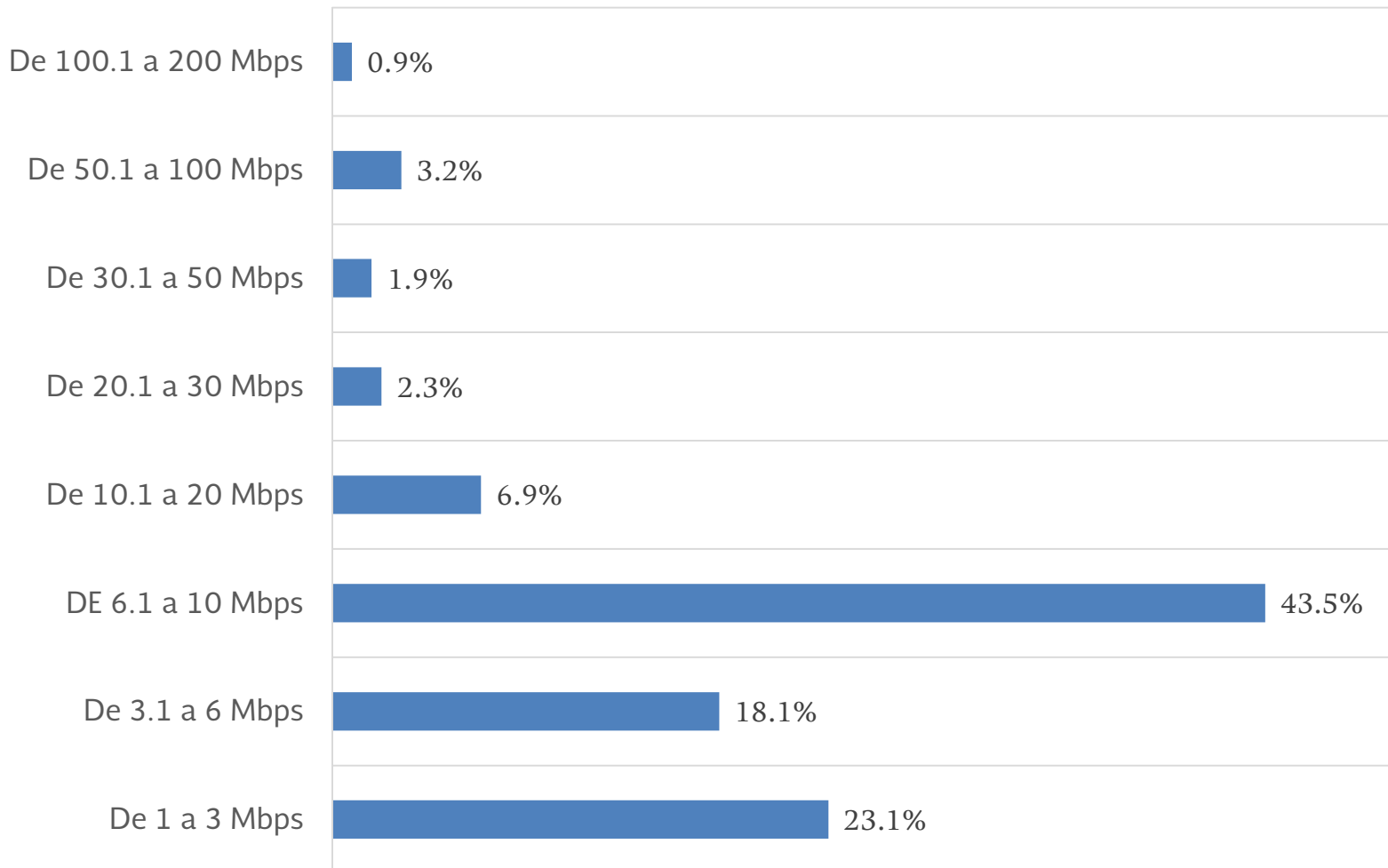
# ¿QUÉ VELOCIDAD DE DESCARGA CONTRATÓ CON LA COMPAÑÍA QUE LE PRESTA EL SERVICIO DE INTERNET FIJA?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



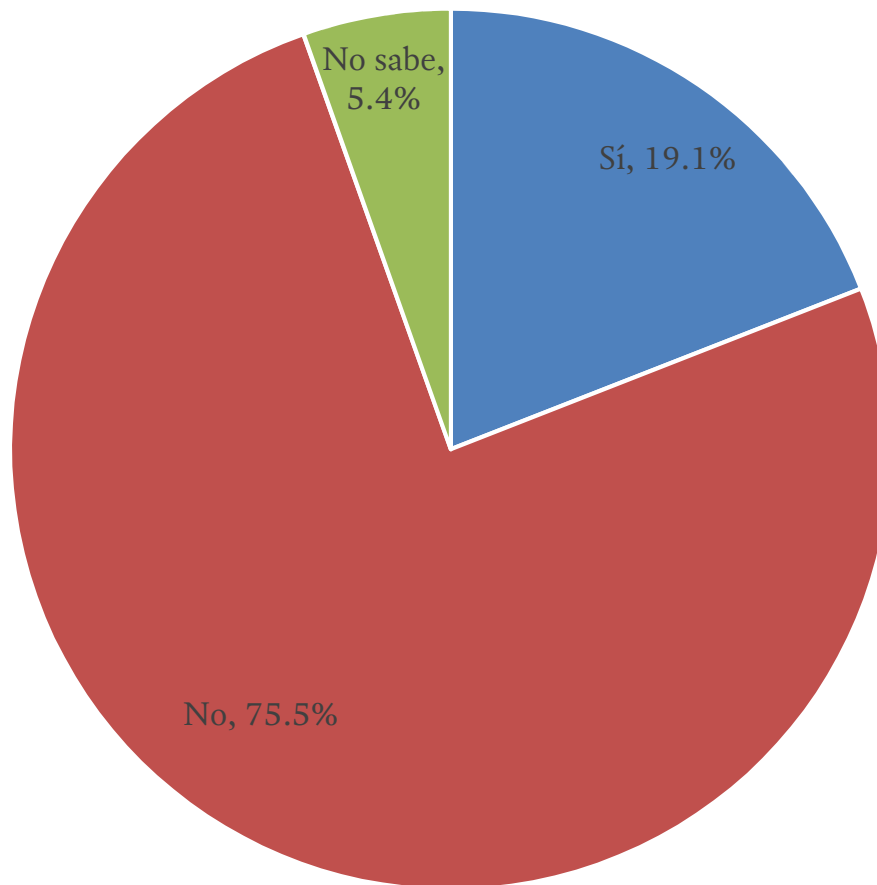
# ¿QUÉ VELOCIDAD DE DESCARGA CONTRATÓ CON LA COMPAÑÍA QUE LE PRESTA EL SERVICIO DE INTERNET FIJA?

*Porcentaje de quienes mencionaron una velocidad menor a 500 Mbps*



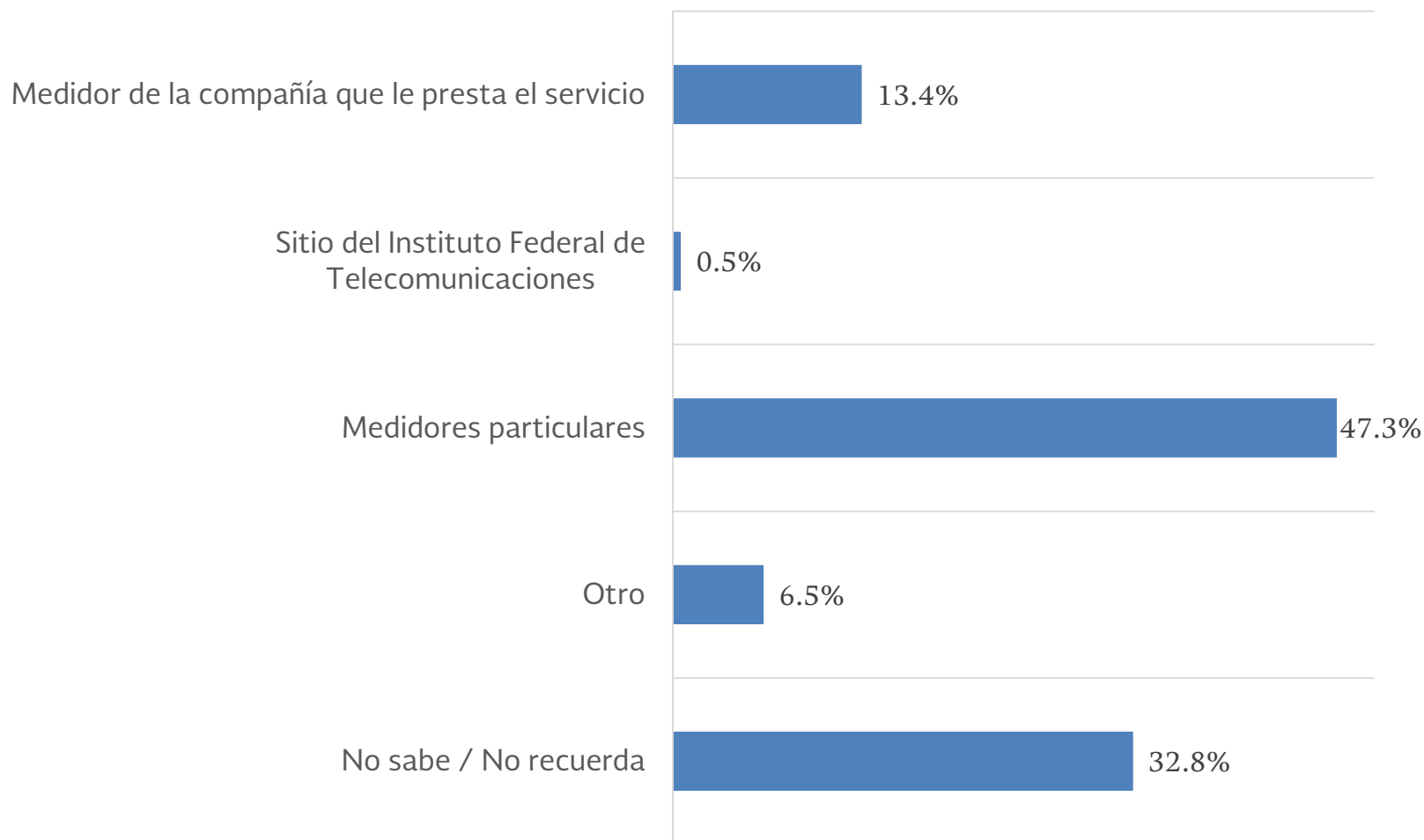
# ¿USTED O ALGUIEN EN SU HOGAR HA VERIFICADO QUE ESTA VELOCIDAD SEA LA QUE RECIBE?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



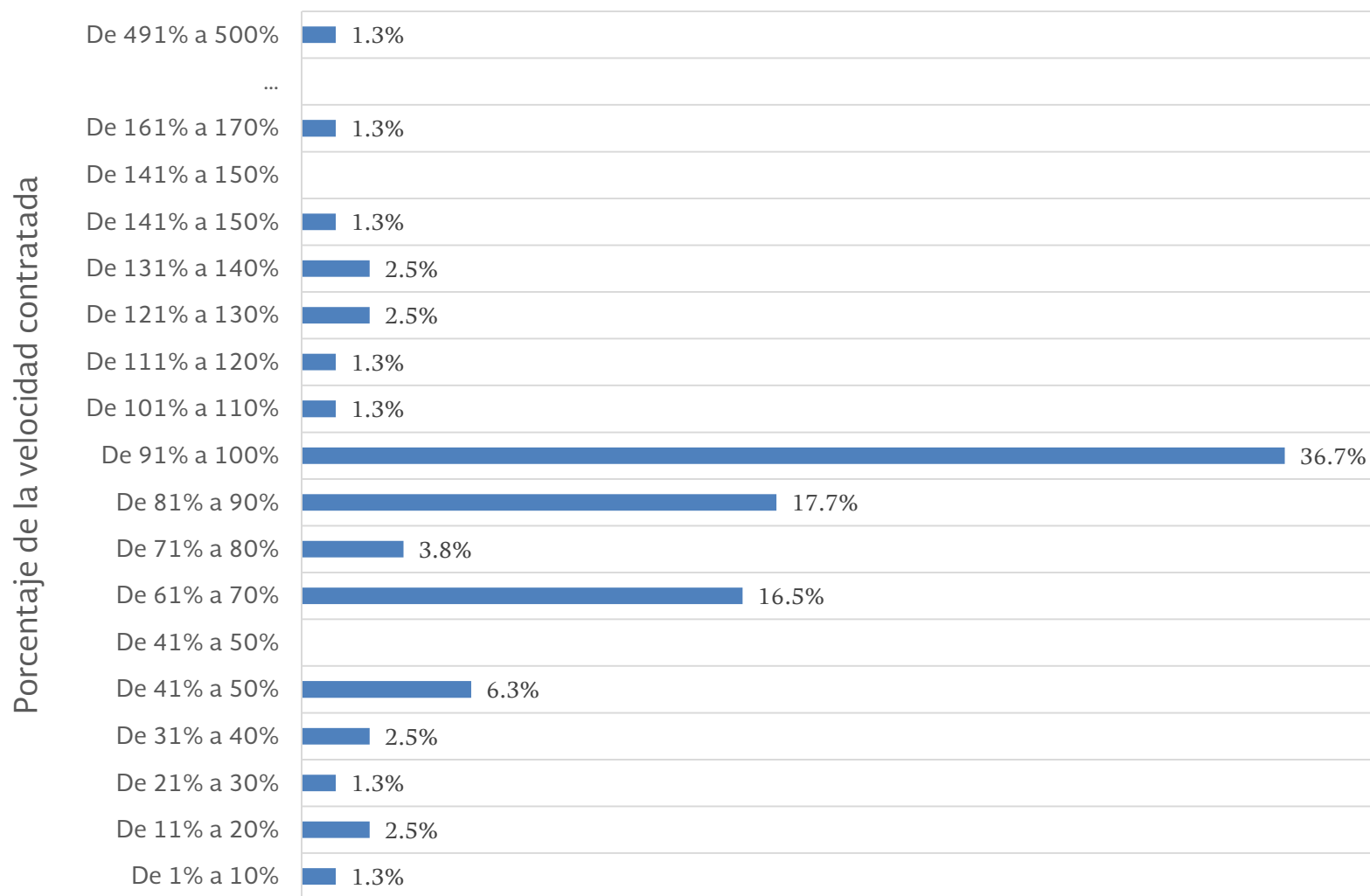
# ¿EN QUÉ MEDIDOR HA COMPROBADO ESTA VELOCIDAD DE DESCARGA?

*Porcentaje de quienes afirmaron haber medido la velocidad de su conexión a internet*



# DESPUÉS DE MEDIR SU VELOCIDAD ¿QUÉ VELOCIDAD ES LA QUE REALMENTE RECIBE?

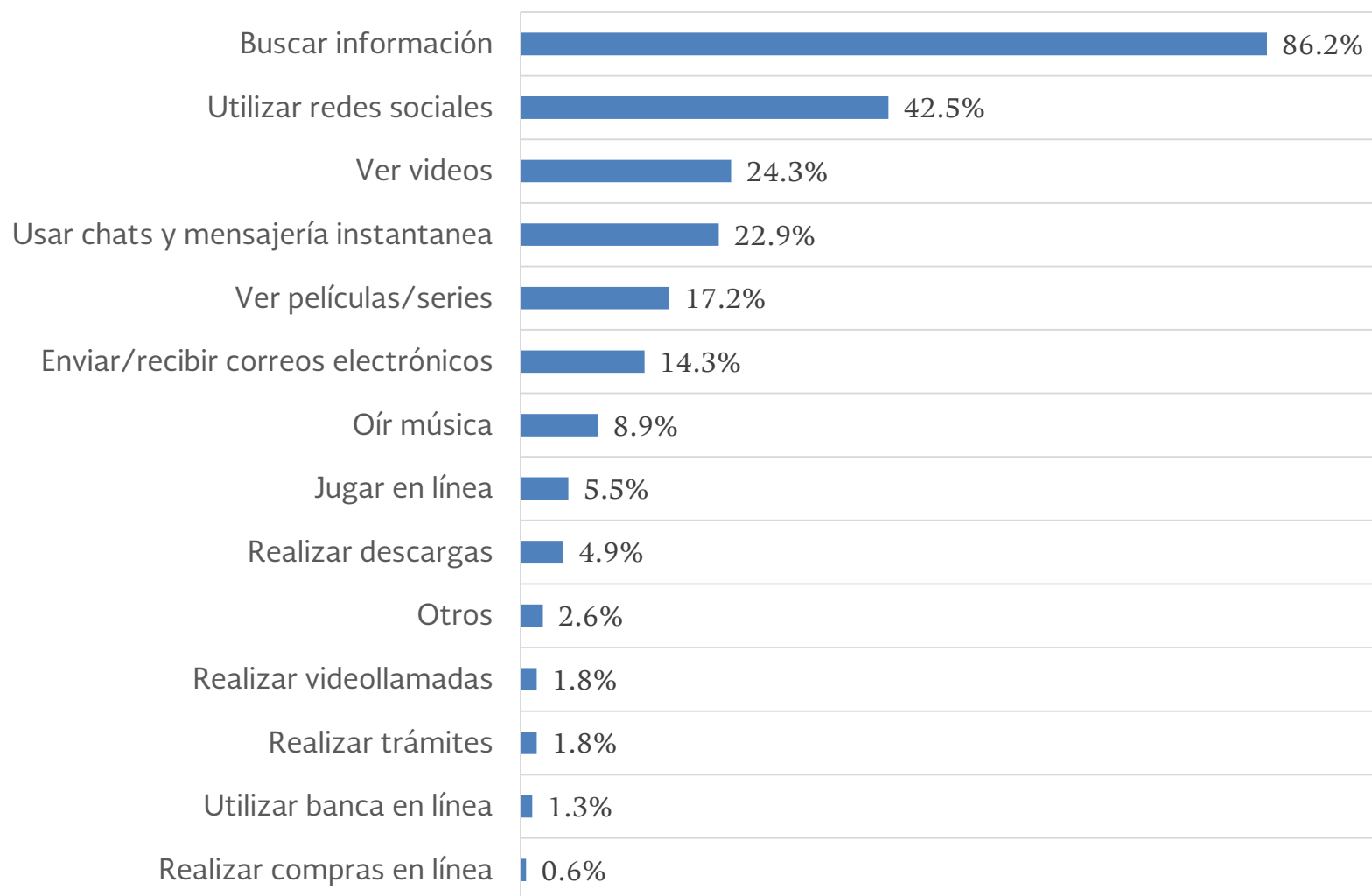
*Porcentaje de quienes conocen la velocidad que contrataron, han medido y recuerdan la velocidad que efectivamente reciben*





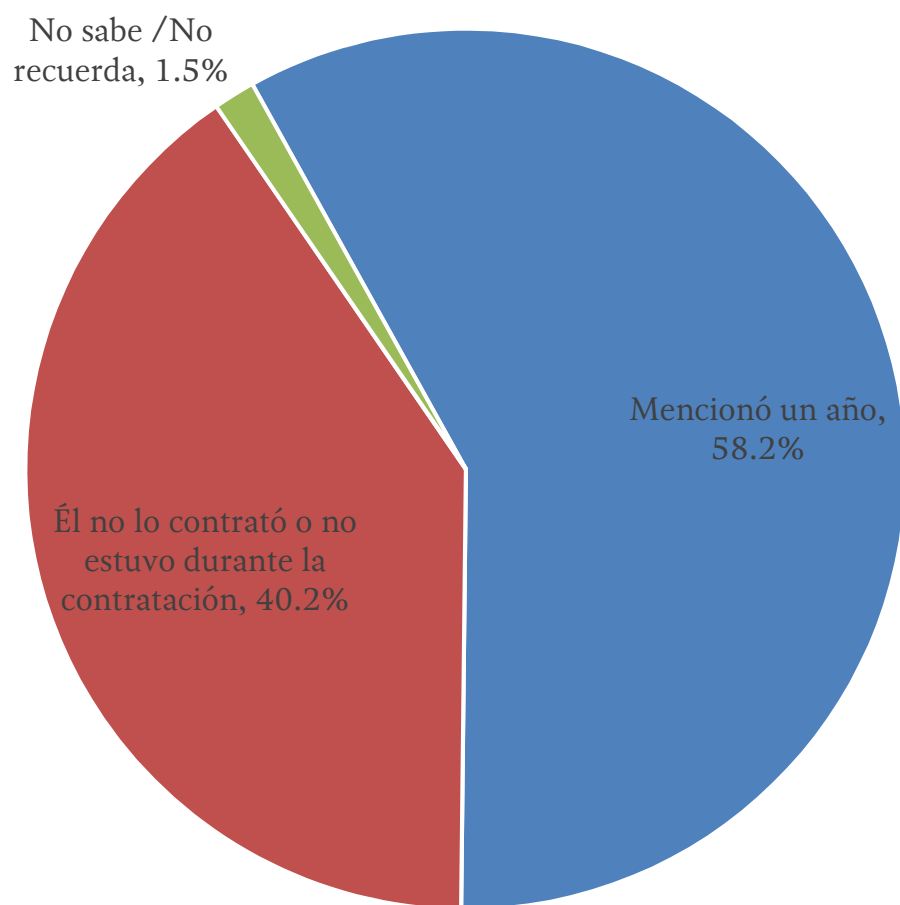
# ¿USTED O EN SU HOGAR PARA QUÉ USAN MÁS SU SERVICIO DE INTERNET FIJA?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



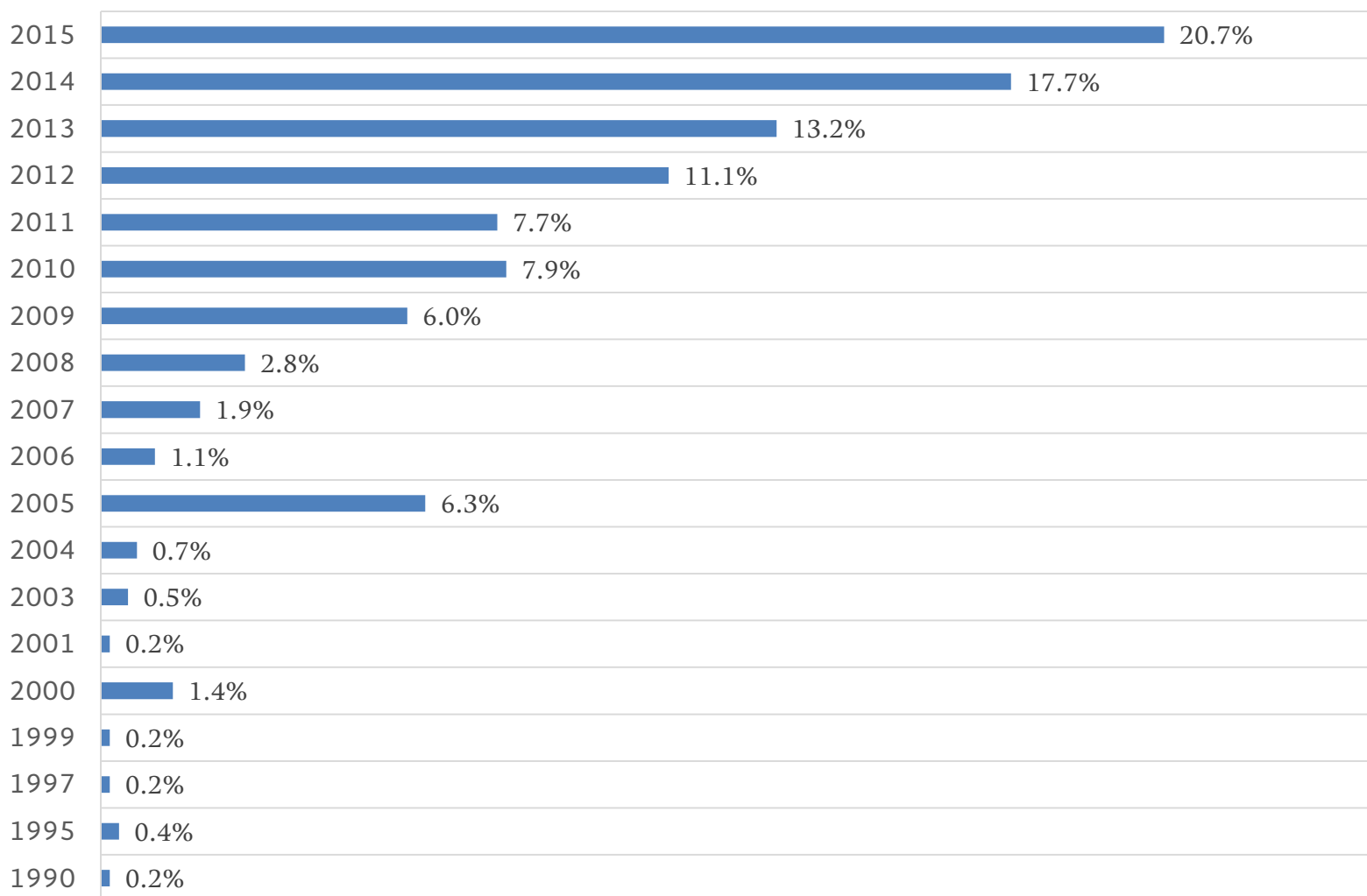
# ¿EN QUÉ AÑO CONTRATÓ SU SERVICIO DE INTERNET FIJA?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



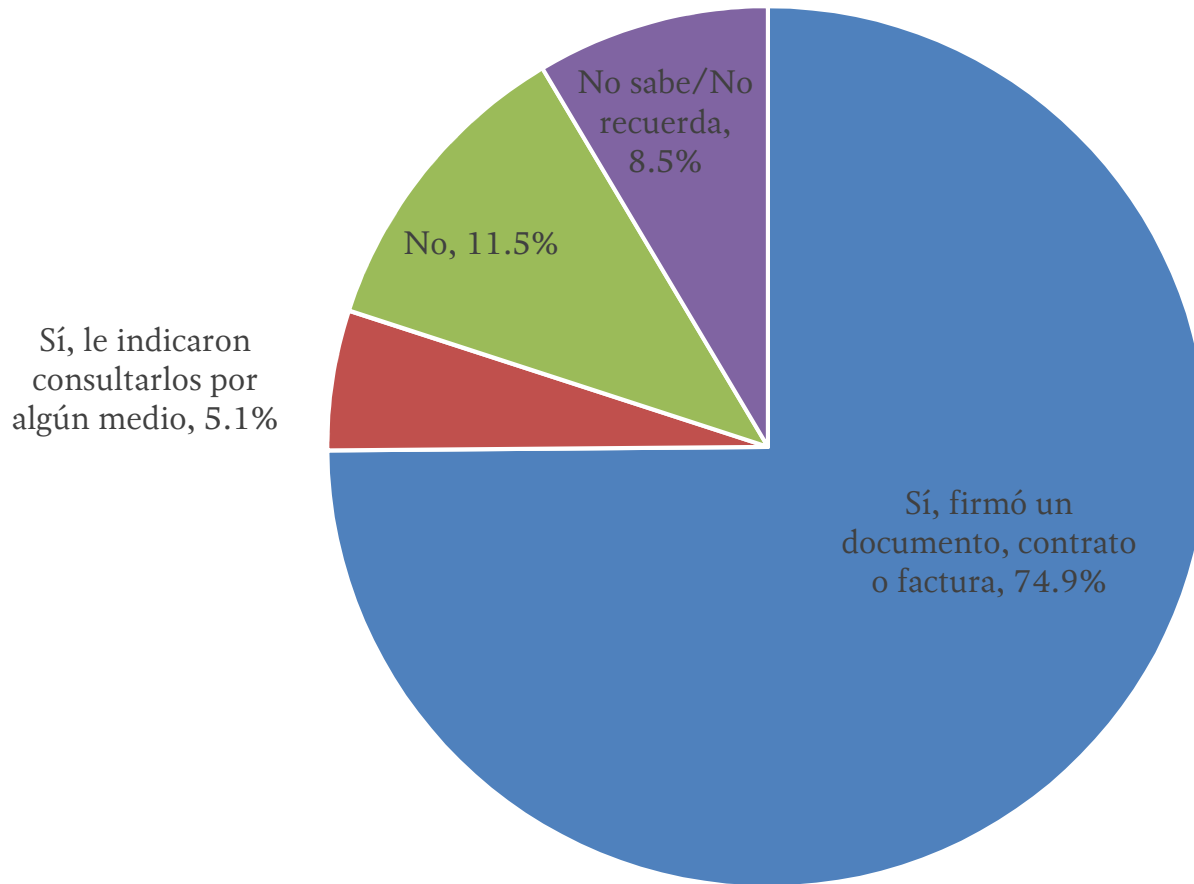
# ¿EN QUÉ AÑO CONTRATÓ SU SERVICIO DE INTERNET FIJA?

*Porcentaje de quienes mencionaron un año de contratación*



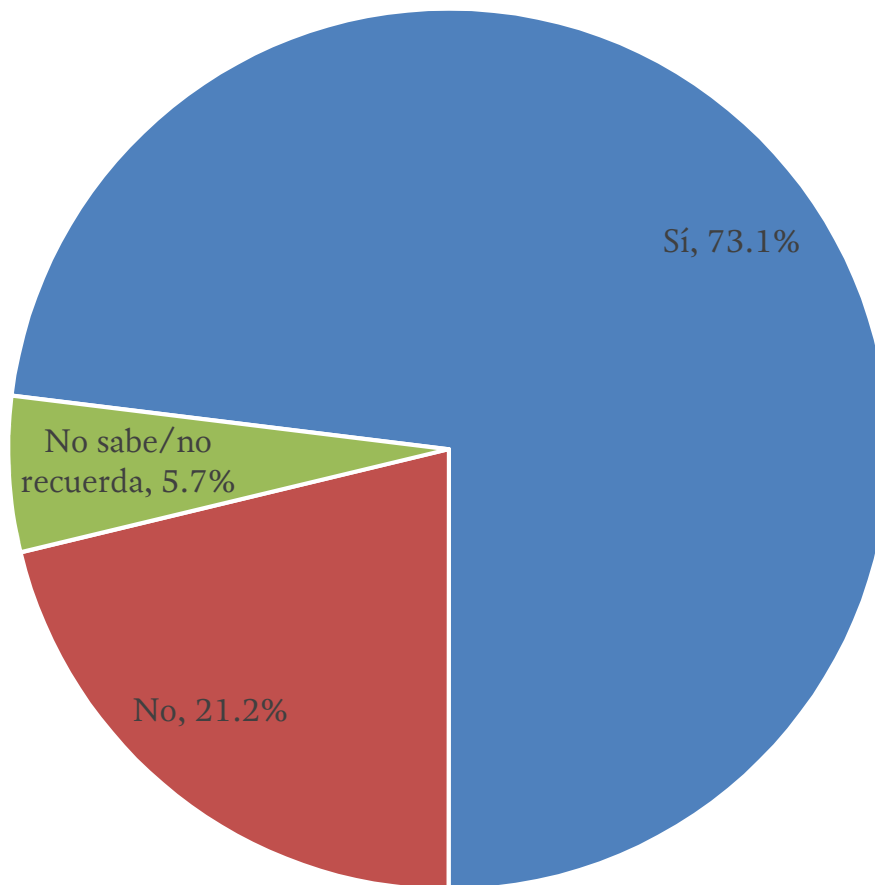
AL CONTRATAR SU SERVICIO, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET O LE INDICARON CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?

*Porcentaje de quienes contrataron o estuvieron presentes durante la contratación del servicio de internet*



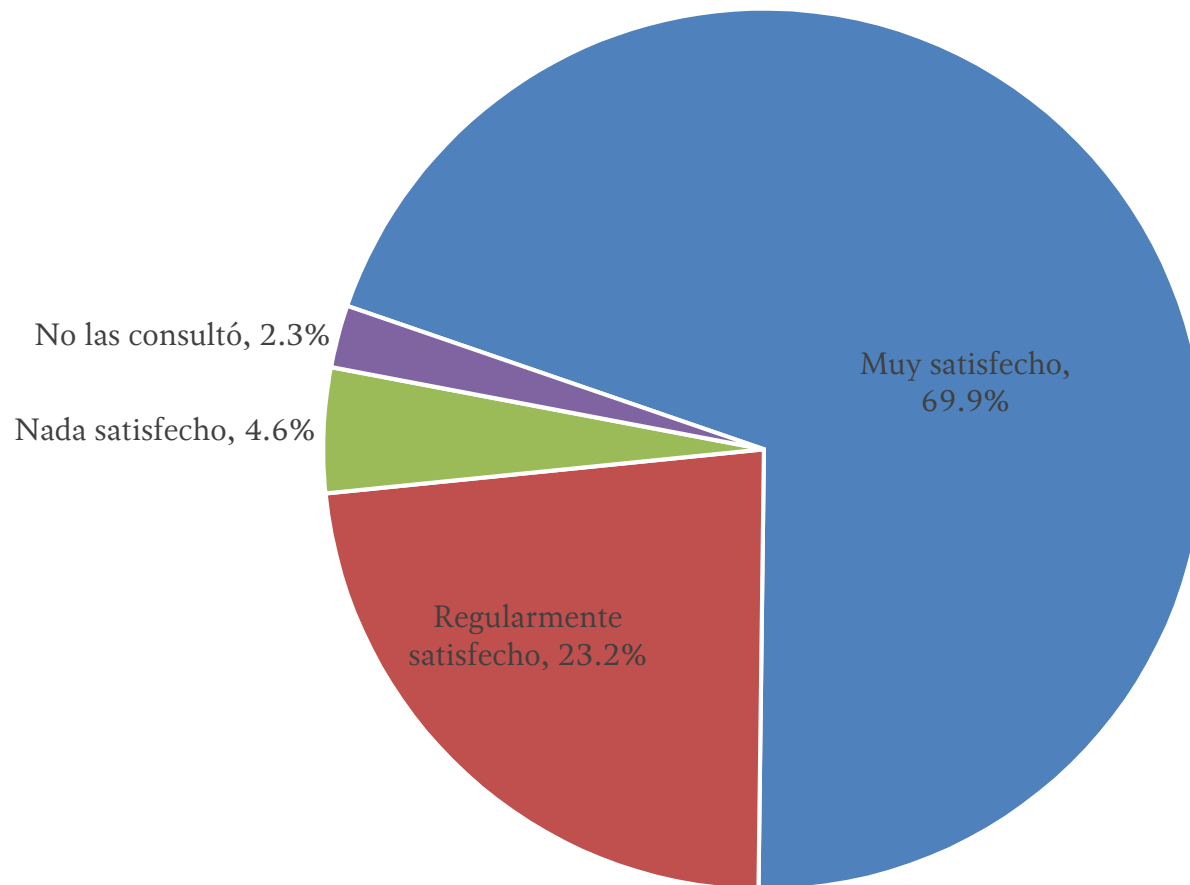
# EN ESA OCASIÓN, ¿EL PROVEEDOR LE EXPLICÓ EL CONTENIDO Y ALCANCE DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE INTERNET?

*Porcentaje de quienes firmaron un documento o contrato*



# EN ESA OCASIÓN, ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ CON LA INFORMACIÓN QUE LE PROPORCIONÓ EL VENDEDOR O CONSULTÓ SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES?

*Porcentaje de a quienes les indicaron consultar los términos y condiciones o firmaron un documento que le fue explicado*



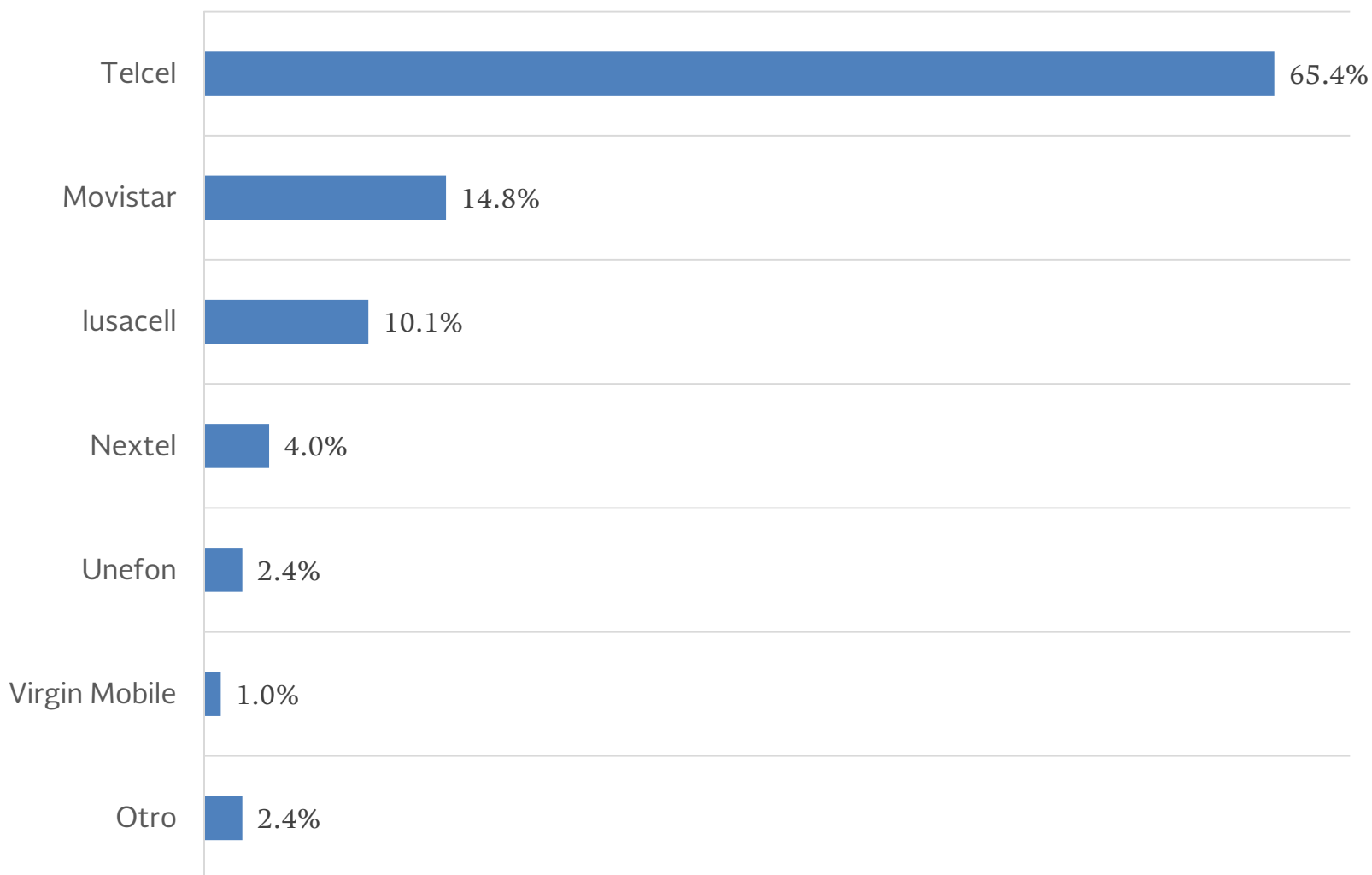


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# HÁBITOS DE USO *INTERNET MÓVIL*

# ¿QUÉ COMPAÑÍA LE BRINDA EL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL?

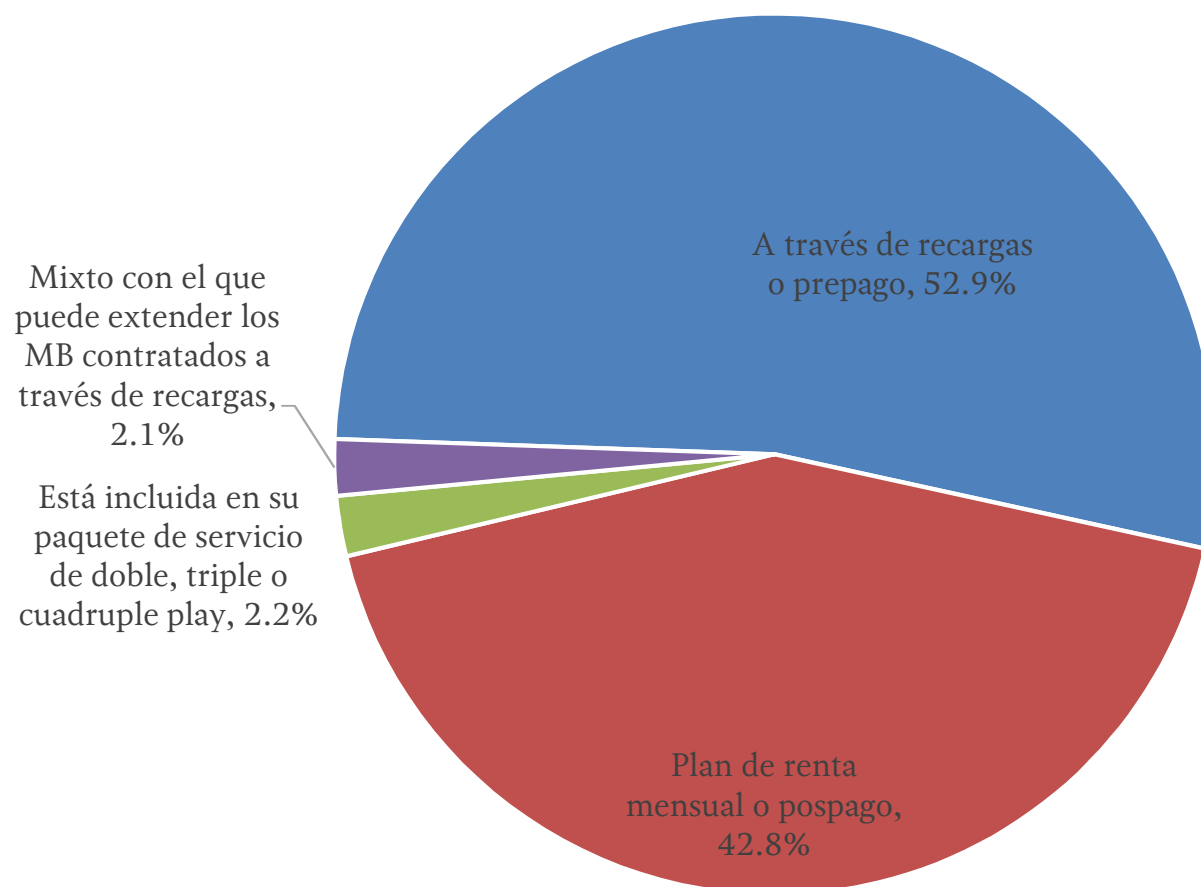
*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet móvil*





# ¿EN QUÉ MODALIDAD PAGA SU SERVICIO DE INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet móvil*



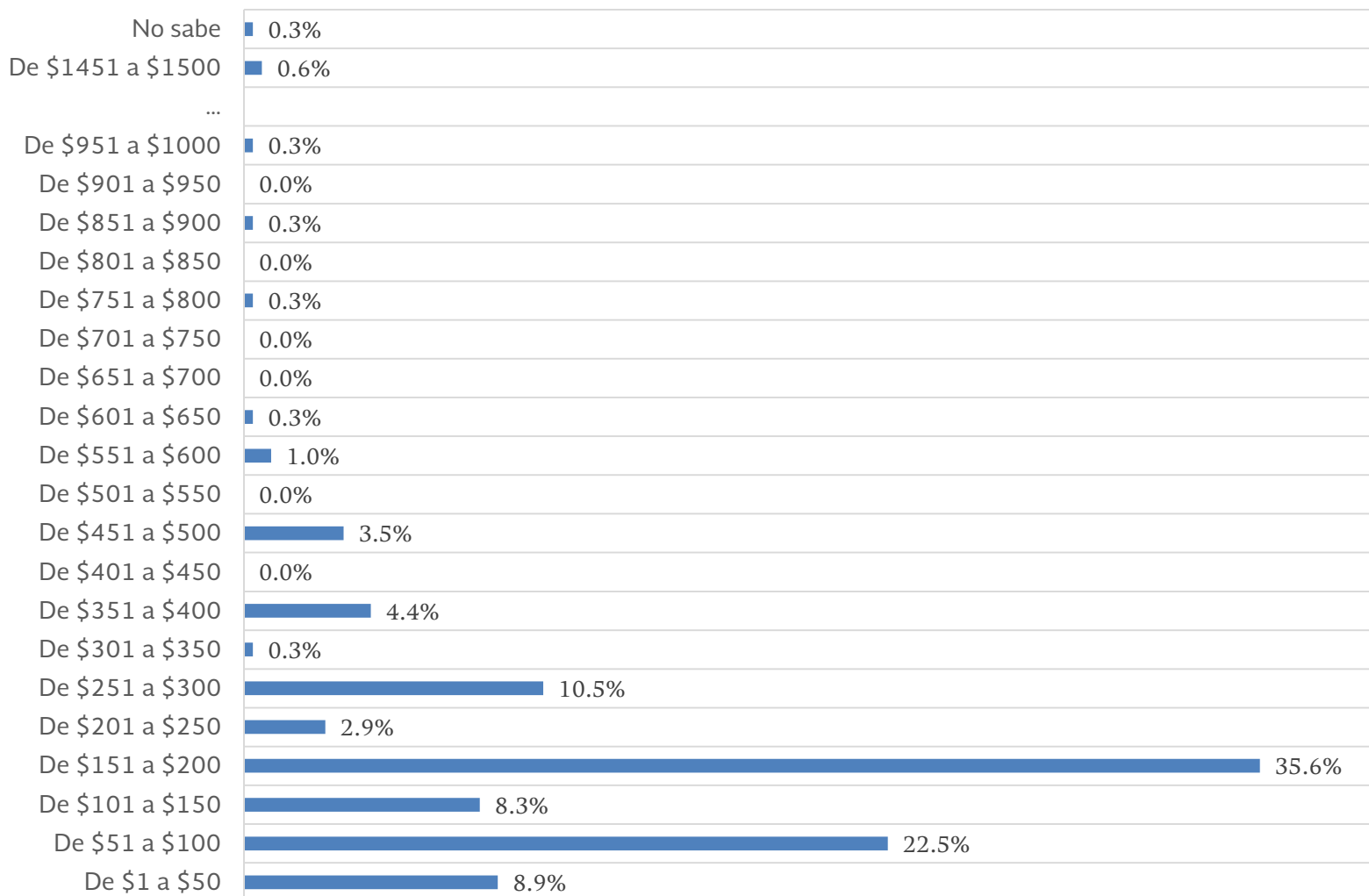


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

HÁBITOS DE USO  
*INTERNET MÓVIL EN MODALIDAD  
PREPAGO*

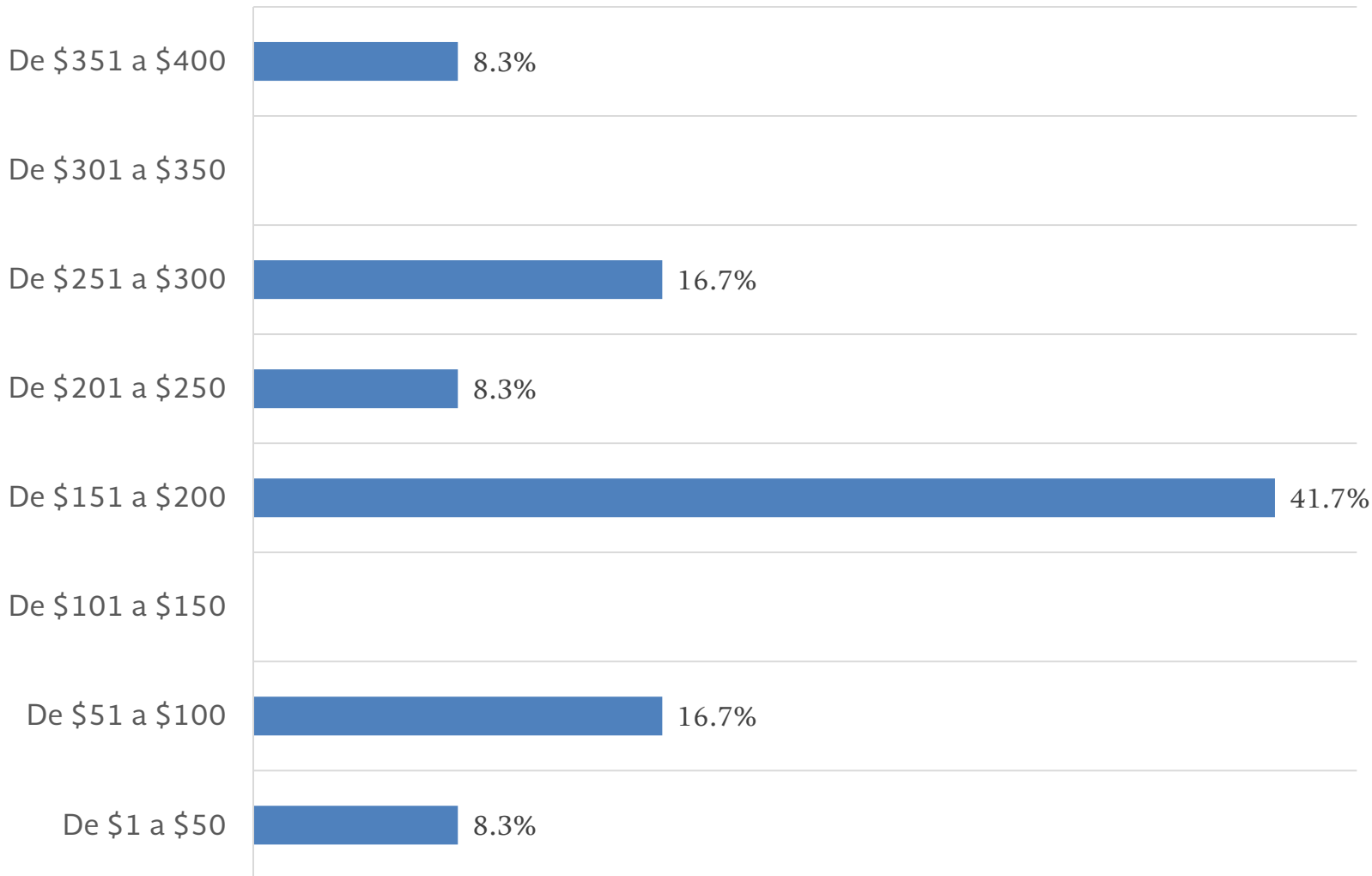
# ¿QUÉ CANTIDAD DE TIEMPO AIRE RECARGA AL MES PARA PODER HACER USO DE SU INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje a quienes les descuentan los MB del tiempo aire que adquieren mediante recargas*



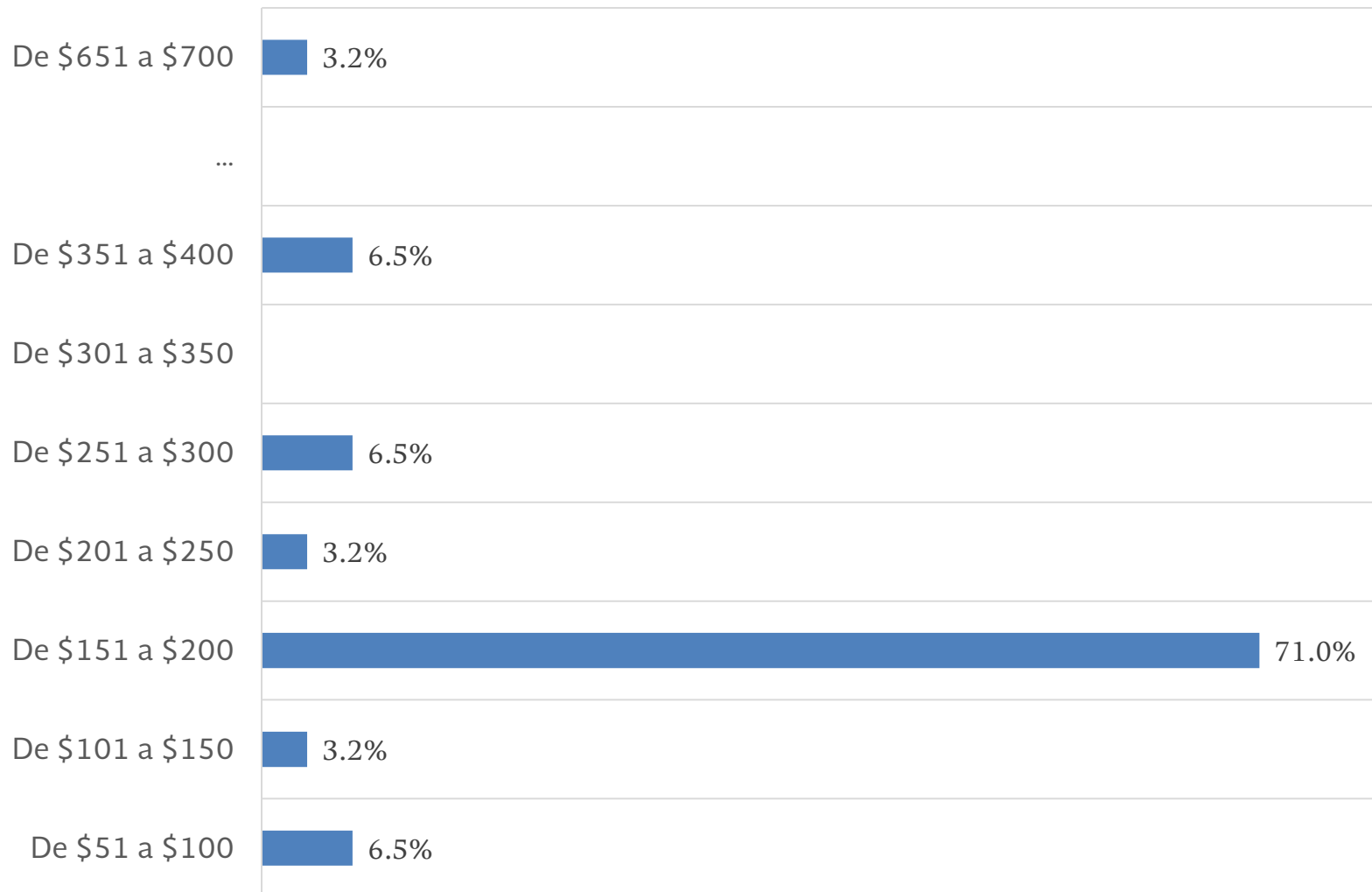
# ¿QUÉ CANTIDAD GASTA AL MES POR LOS MB QUE COMPRA?

*Porcentaje de quienes compran paquetes de MB*



# ¿QUÉ CANTIDAD PAGA AL MES POR ESTE PAQUETE QUE RECARGA PARA UTILIZAR INTERNET MÓVIL?

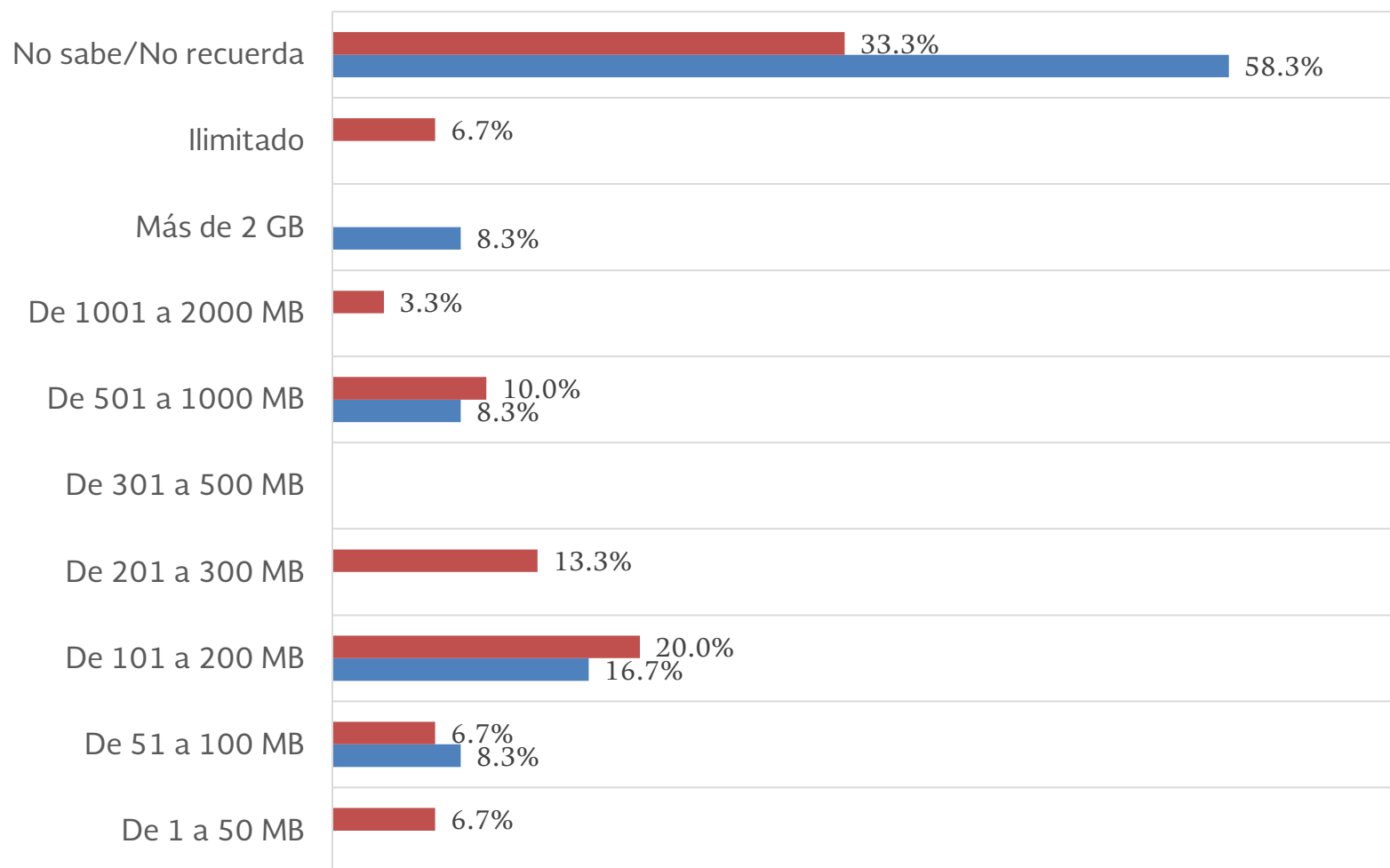
*Porcentaje de quienes cuentan con plan de recargas que incluyen minutos, mensajes y MB*



# ¿CUÁNTOS MB O GB COMPRA AL MES O INCLUYE EN SU PAQUETE?

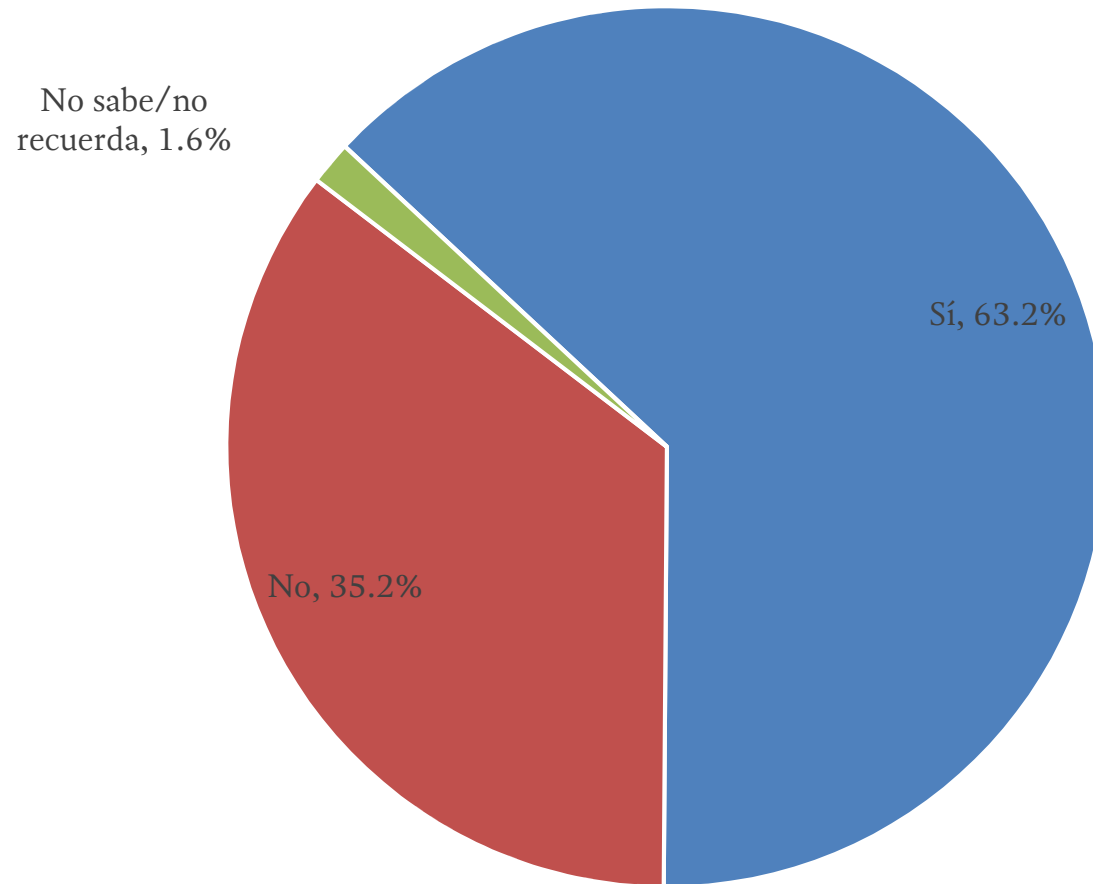
■ Porcentaje de quienes cuentan con plan de recargas que incluyen minutos, mensajes y MB

■ Porcentaje de quienes compran paquetes de MB

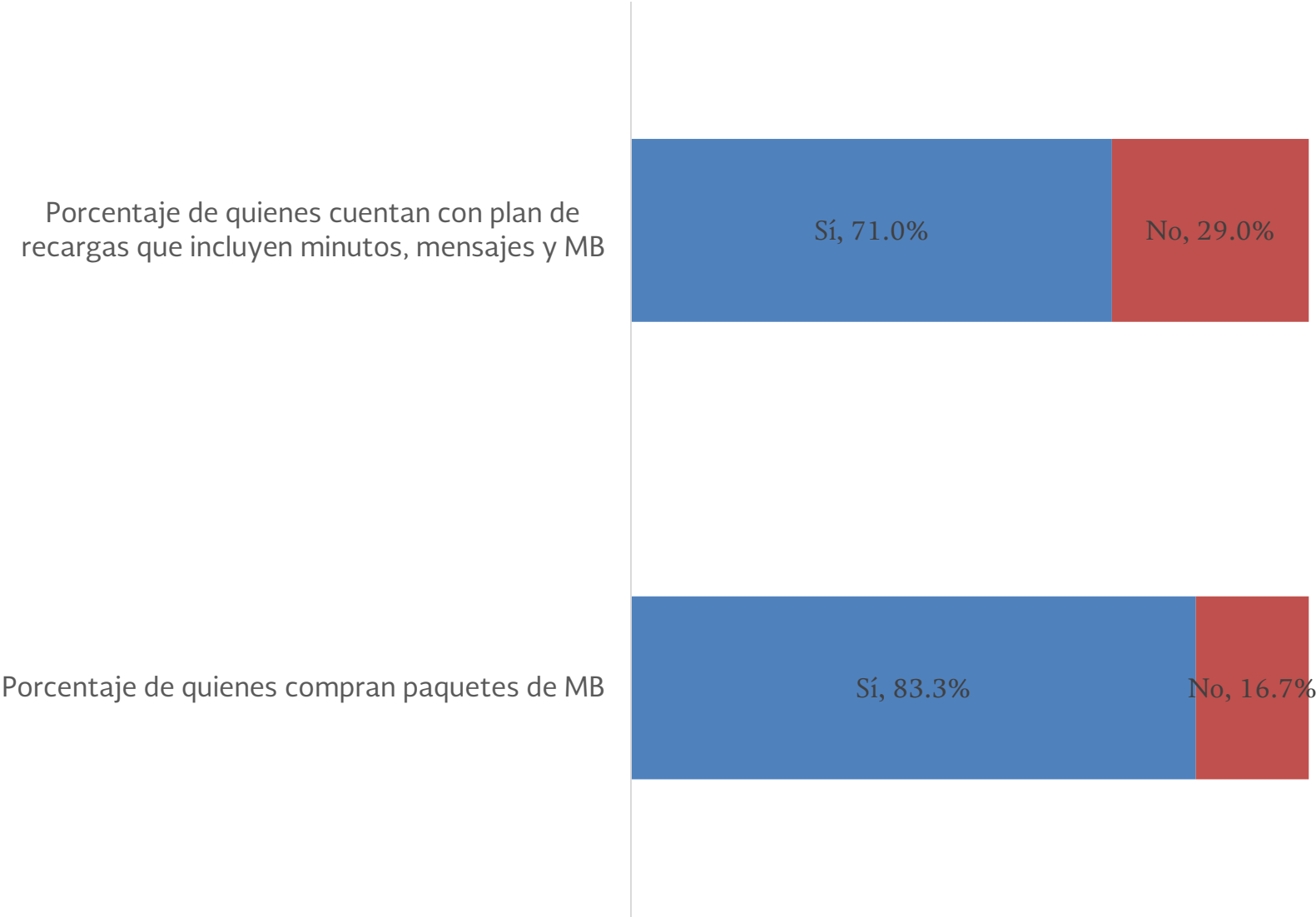


# ¿SU PROVEEDOR LE DA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje a quienes les descuentan los MB del tiempo aire que adquiere mediante recargas*



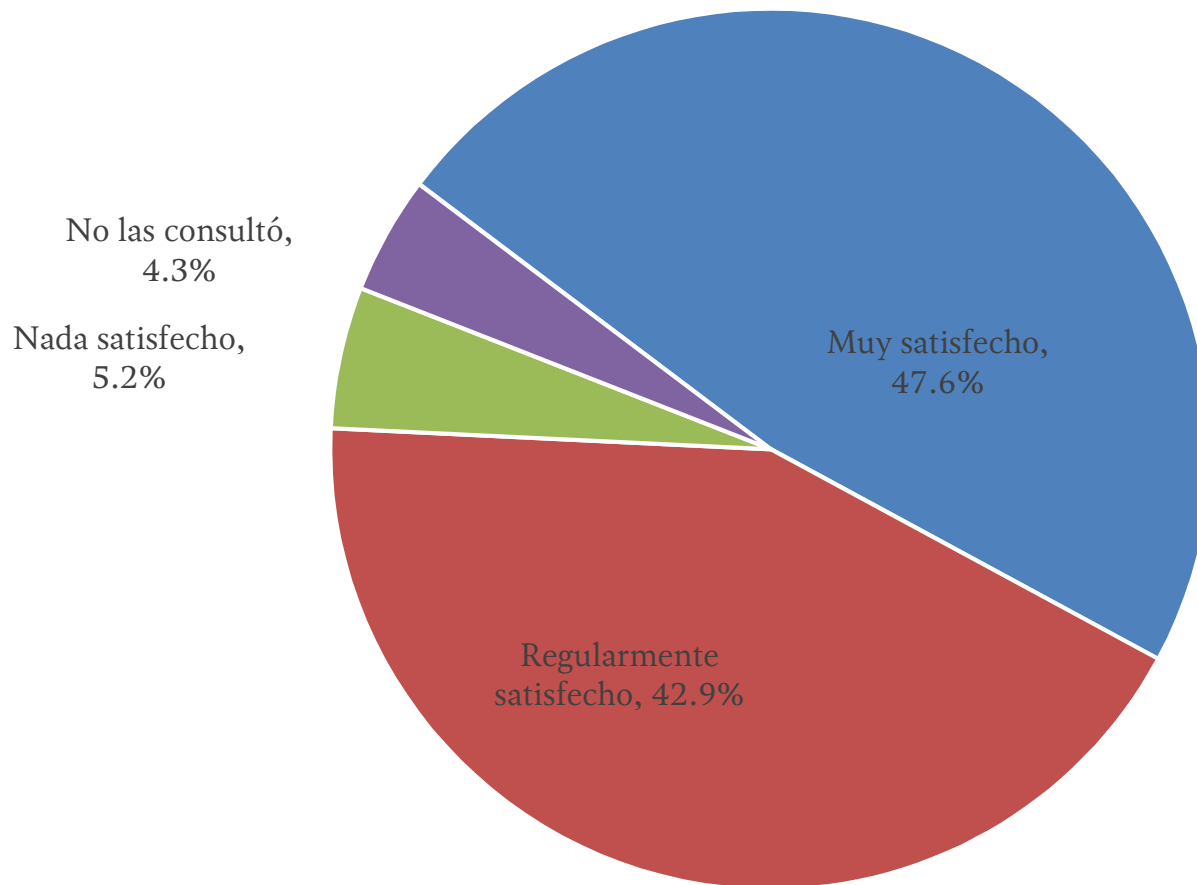
# AL ADQUIRIR SU PAQUETE DE DATOS EN PREPAGO, ¿SU PROVEEDOR LE INFORMÓ SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE SERVICIO DE INTERNET?





# ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ CON ESTA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje de a quienes les proporcionaron información sobre términos y condiciones*





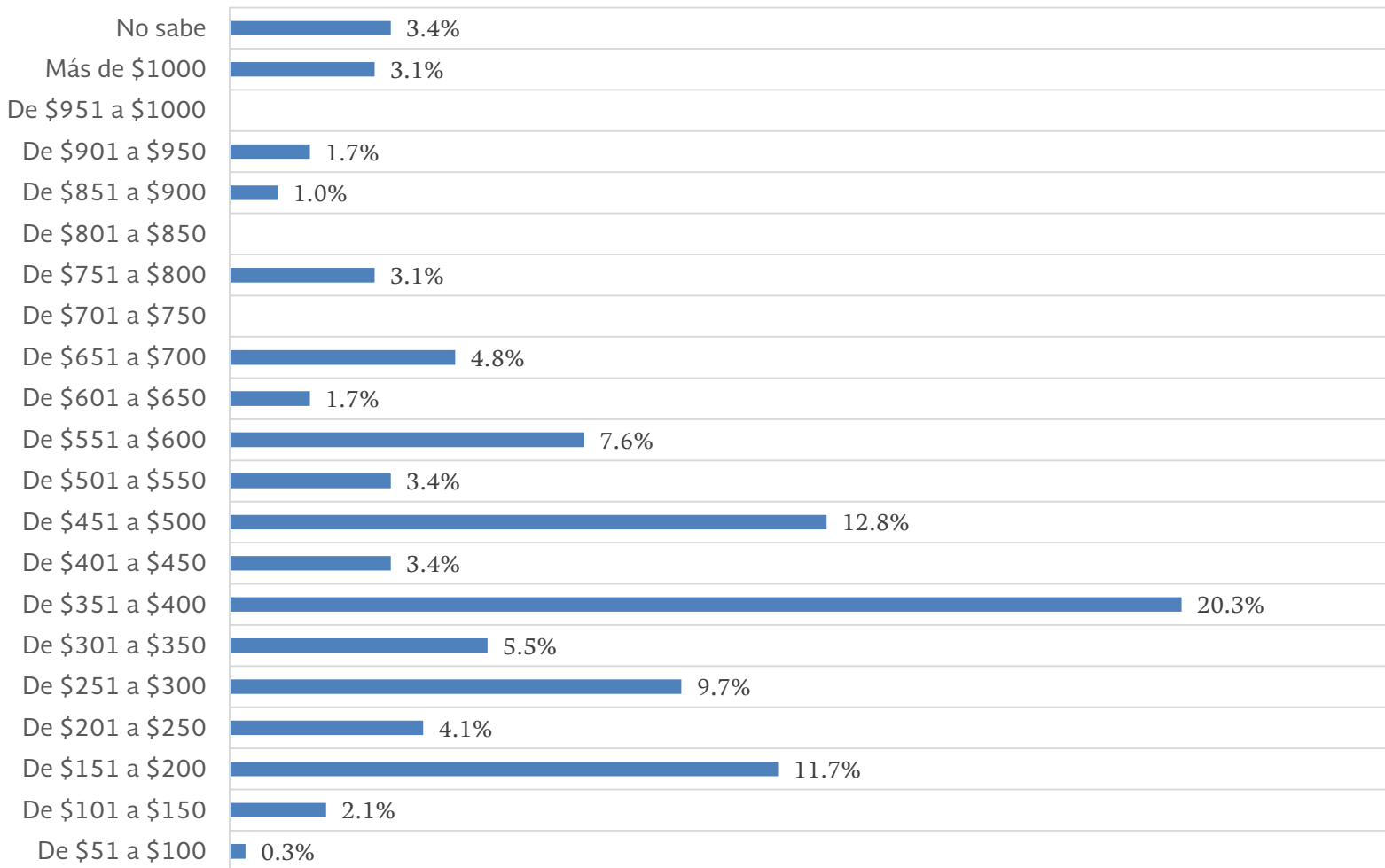
PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

HÁBITOS DE USO  
*INTERNET MÓVIL EN MODALIDAD  
POSPAGO*

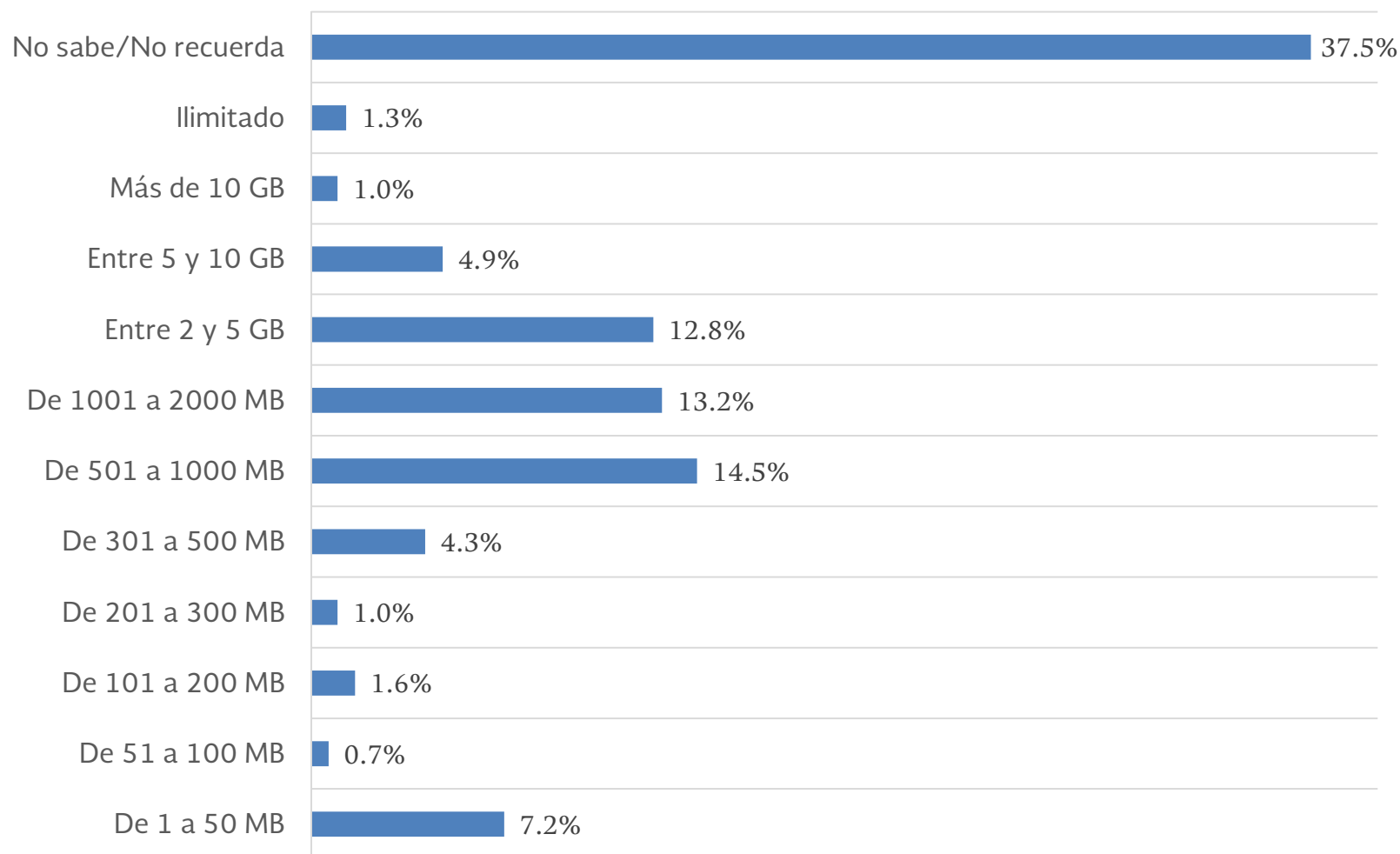
# ¿CUÁNTO PAGA CADA MES POR EL PLAN CON EL QUE USA INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje de quienes cuentan con internet móvil a través de un plan de renta mensual o mixto*



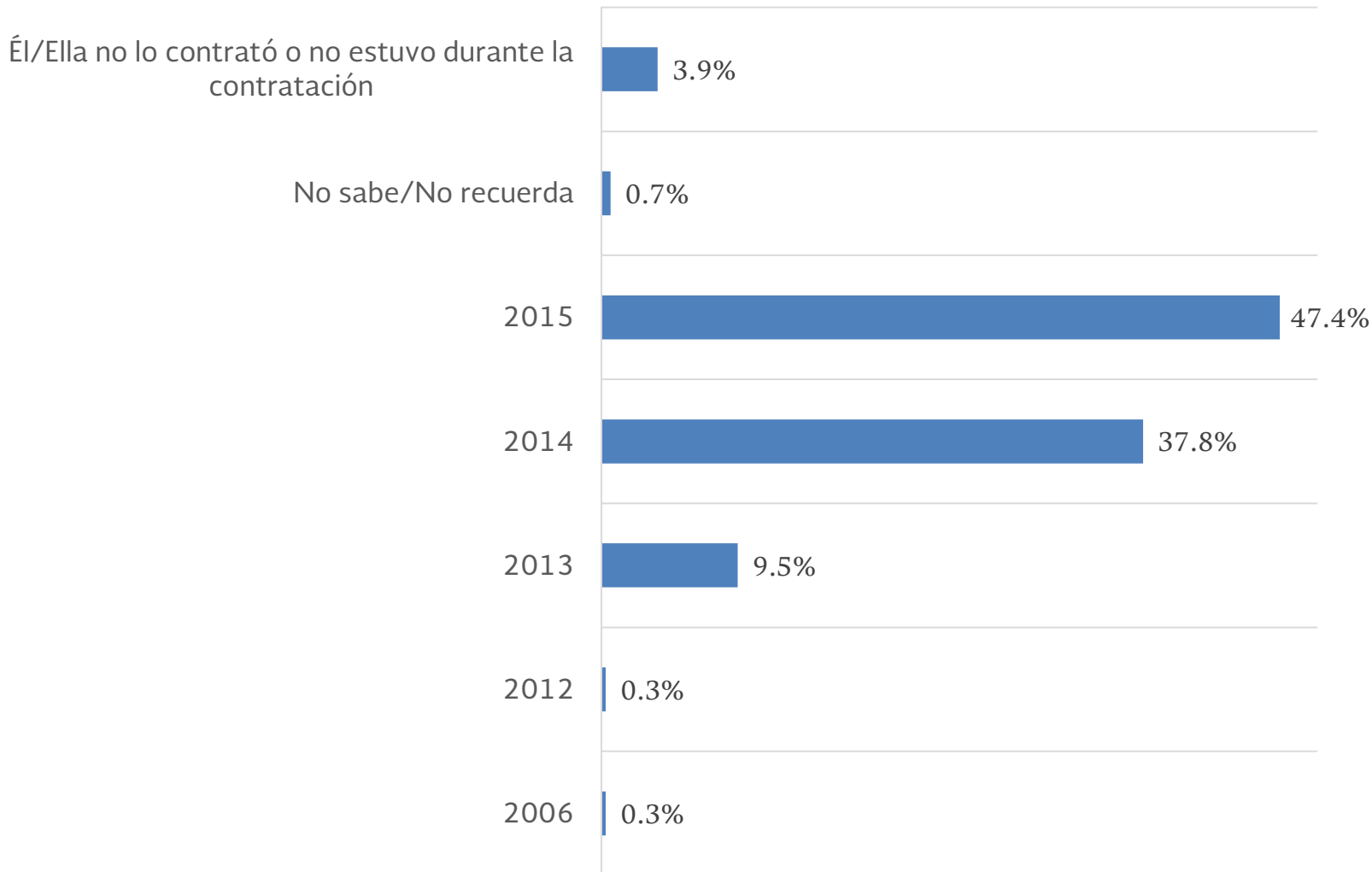
# ¿CUÁNTOS MB O GB INCLUYE SU PLAN DE RENTA MENSUAL?

*Porcentaje de quienes cuentan con internet móvil a través de un plan de renta mensual o mixto*



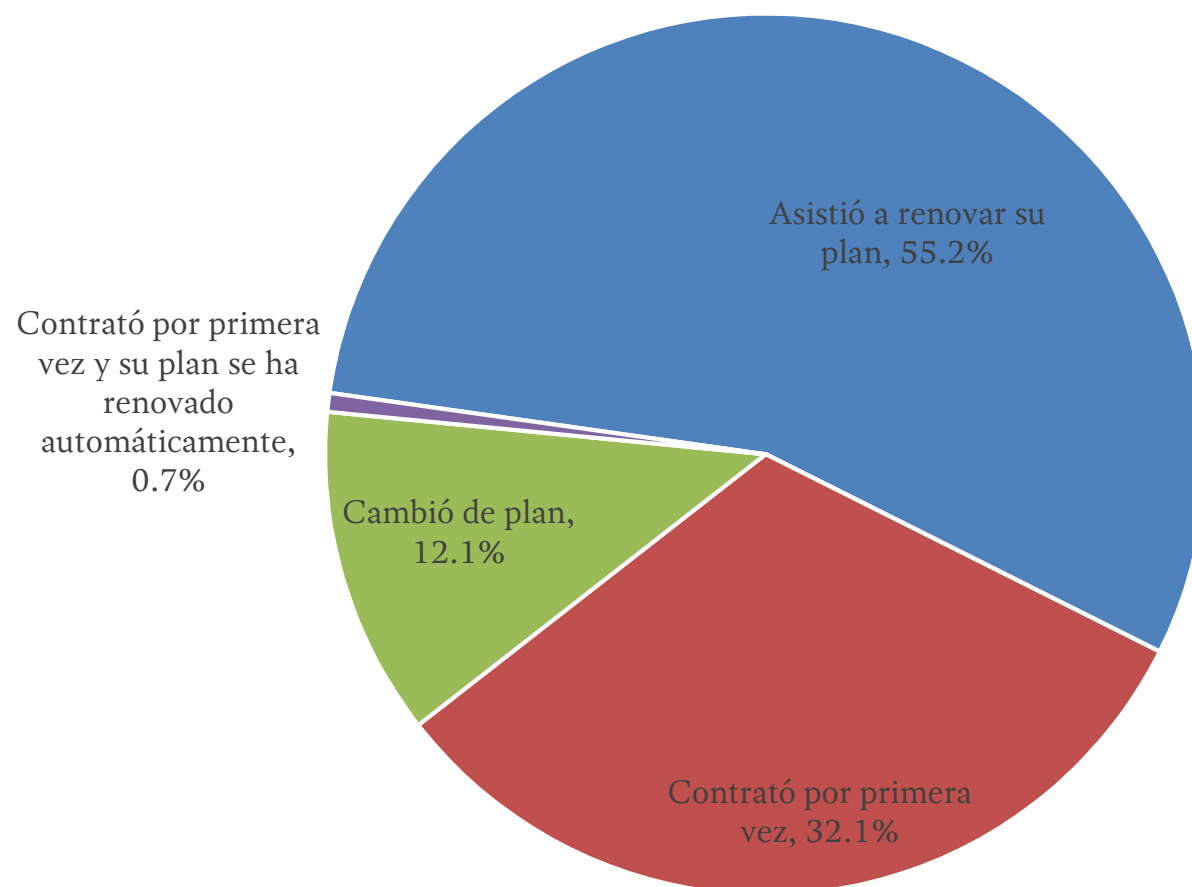
# ¿EN QUÉ AÑO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE USTED CONTRATÓ O RENOVÓ SU PLAN CON LA COMPAÑÍA QUE LE PRESTA EL SERVICIO ACTUALMENTE?

*Porcentaje de quienes cuentan con internet móvil a través de un plan de renta mensual o mixto*



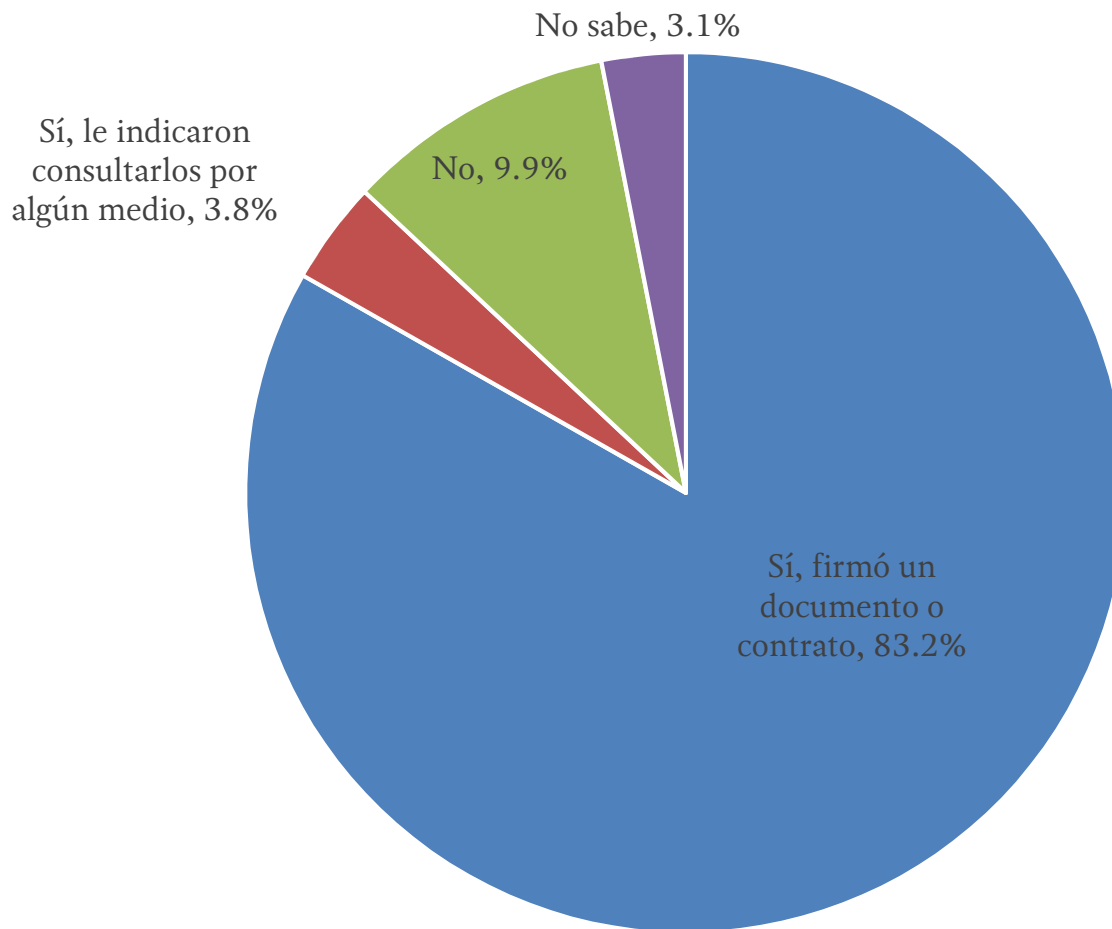
# EN ESA OCASIÓN...

*Porcentaje de quienes recuerdan el año en que contrataron o renovaron su plan*



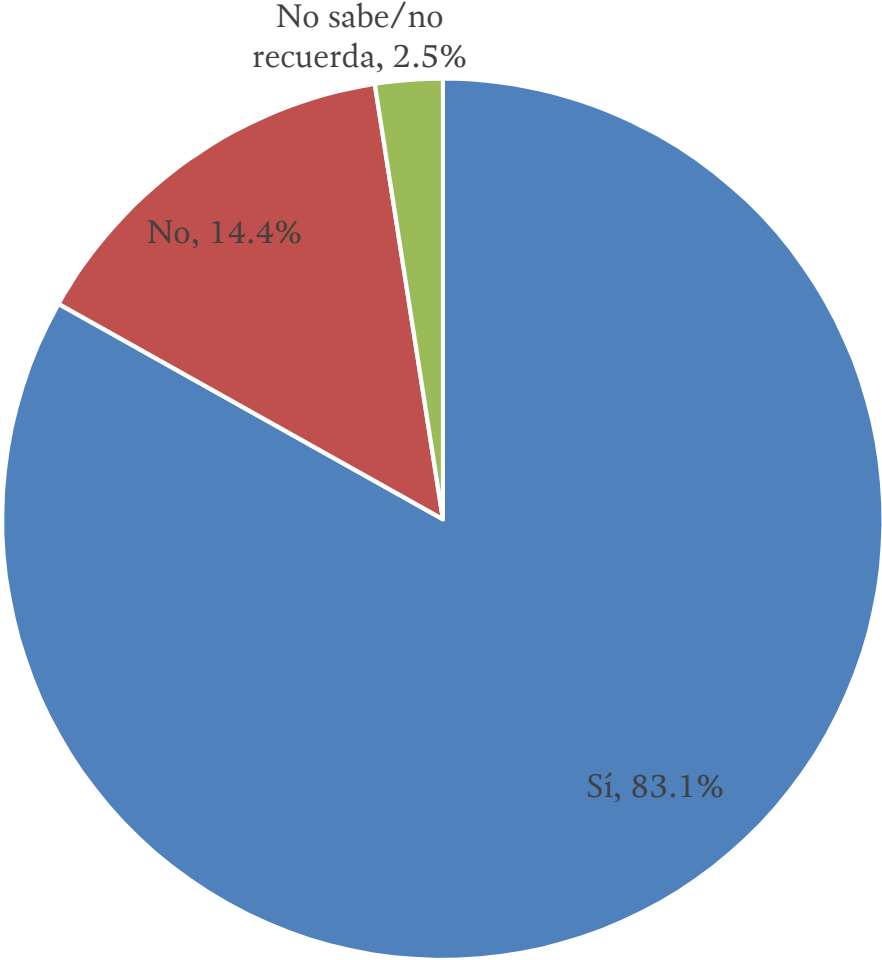
AL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN DE SU PLAN DE RENTA, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO DONDE SE ESPECIFICARAN CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO O LE INDICARON CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?

*Porcentaje de quienes recuerdan el año en que contrataron o renovaron su plan*



# EN ESA OCASIÓN, ¿EL PROVEEDOR LE EXPLICÓ EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES?

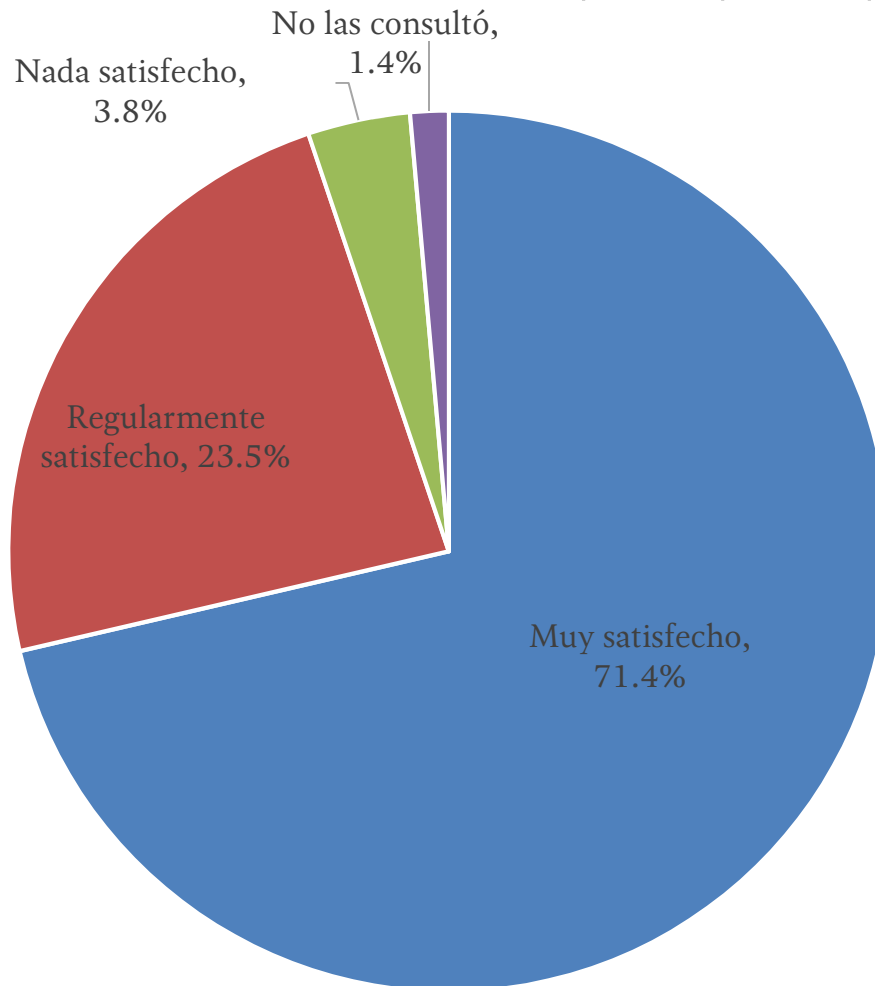
*Porcentaje de quienes firmaron un contrato*





# EN ESA OCASIÓN, ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ USTED CON ESTA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL PROVEEDOR O QUE CONSULTÓ?

*Porcentaje de a quienes les indicaron consultar los términos y condiciones o firmaron un documento que le fue explicado*



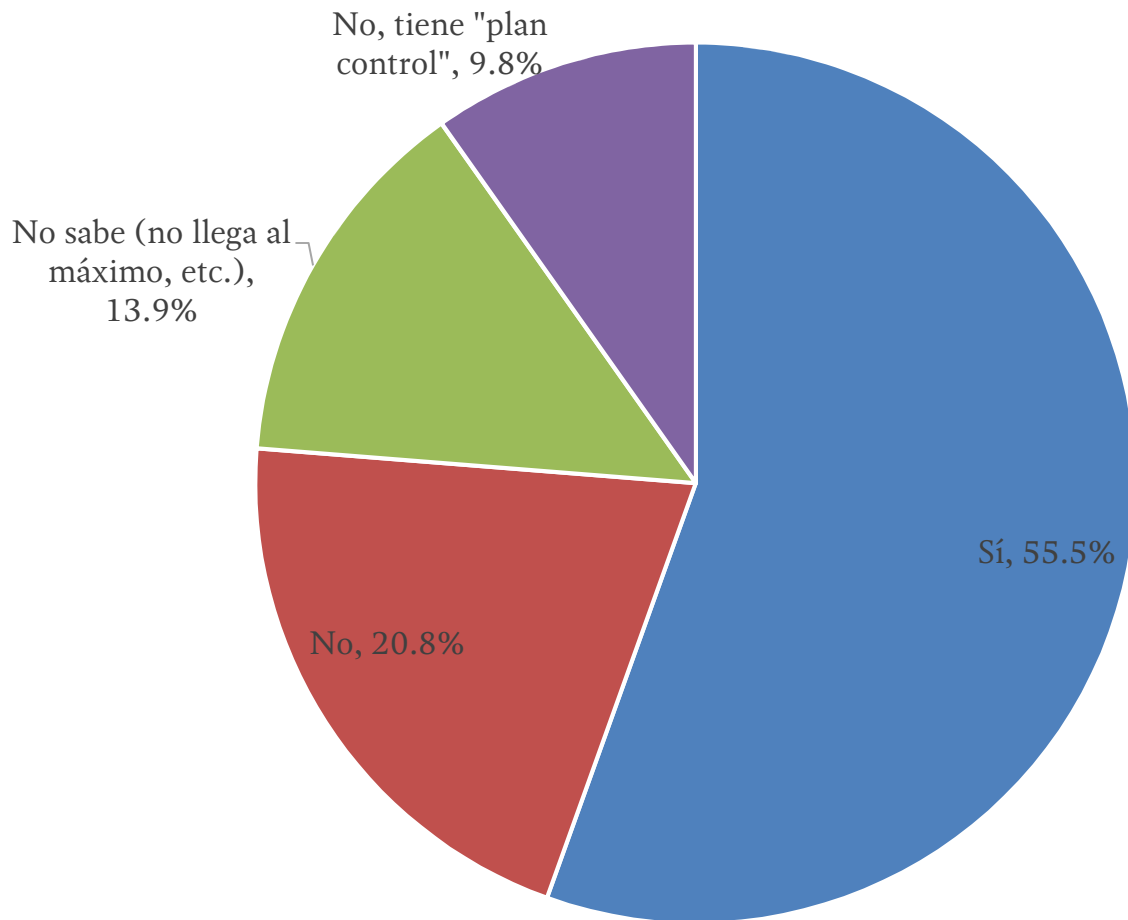


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

*INTERNET MÓVIL*  
INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL  
PROVEEDOR

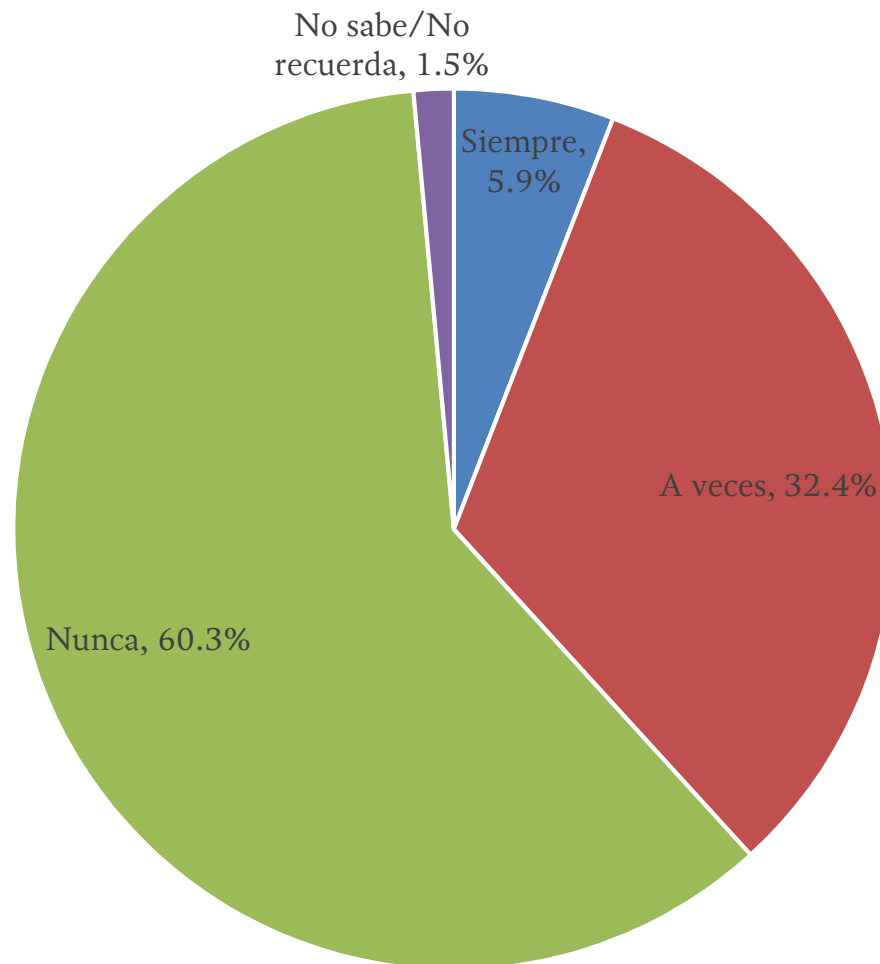
# ¿SU COMPAÑÍA LE AVISA QUE ESTÁ PRÓXIMO A ALCANZAR SU MÁXIMO DE MB O GB DE SU PLAN?

*Porcentaje de quienes no estuvieron presentes o no firmaron un contrato en la contratación de su plan de renta mensual o mixto, no le fueron informados los términos y condiciones un plan de prepago, o cuenta con un plan de recargas con minutos, mensajes y MB*



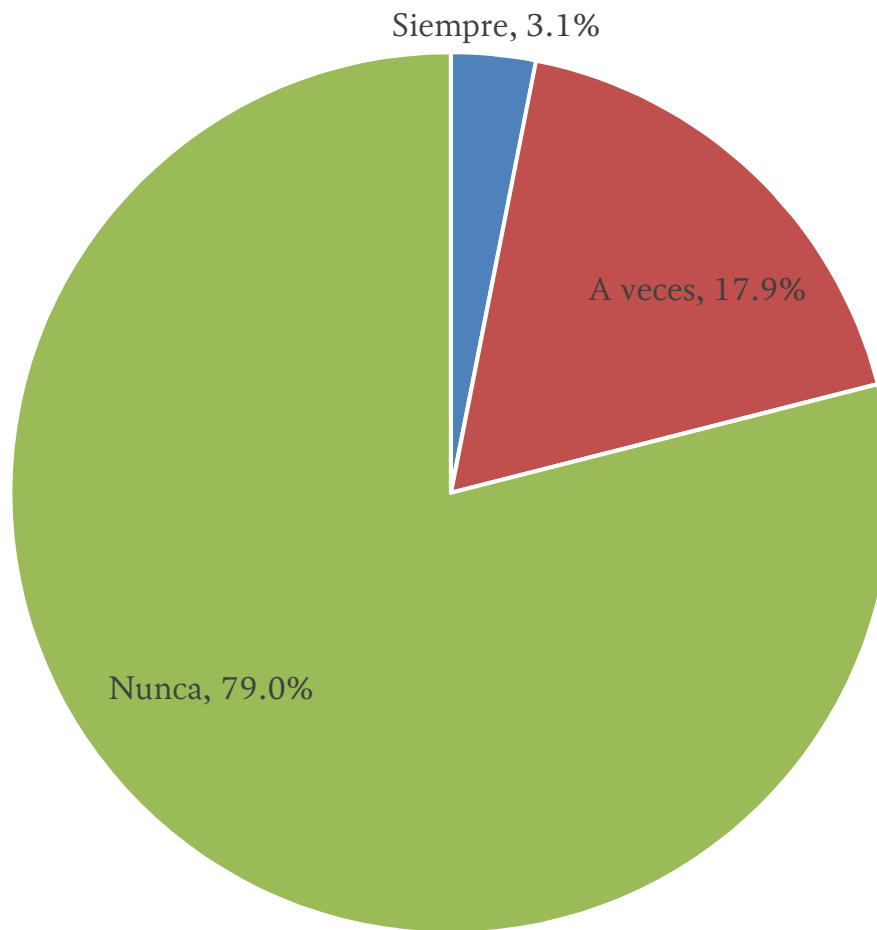
# ¿CON QUÉ FRECUENCIA GASTA EN MB ADICIONALES A SU PLAN POR NO SABER QUE YA CONSUMIÓ LA CANTIDAD QUE TENÍA CONTRATADO?

*Porcentaje de a quienes su compañía no les avisa que están próximos a agotar su cantidad de datos disponibles*



# ¿CON QUÉ FRECUENCIA CONTRATA PAQUETES O MÓDULOS DE MB ADICIONALES A SU PLAN PARA PODER SEGUIR HACIENDO USO DE INTERNET?

*Porcentaje de quienes saben si su compañía les informa que están próximos a agotar su cantidad de datos disponibles*



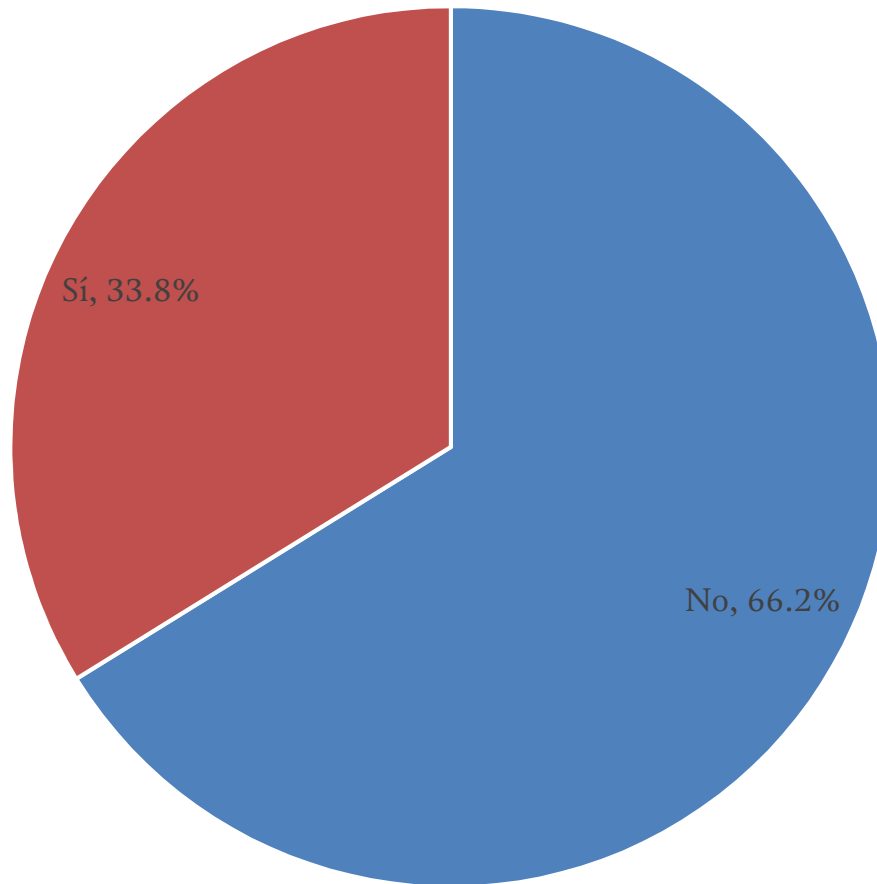


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

*INTERNET MÓVIL*  
MEDICIÓN DEL CONSUMO DE DATOS

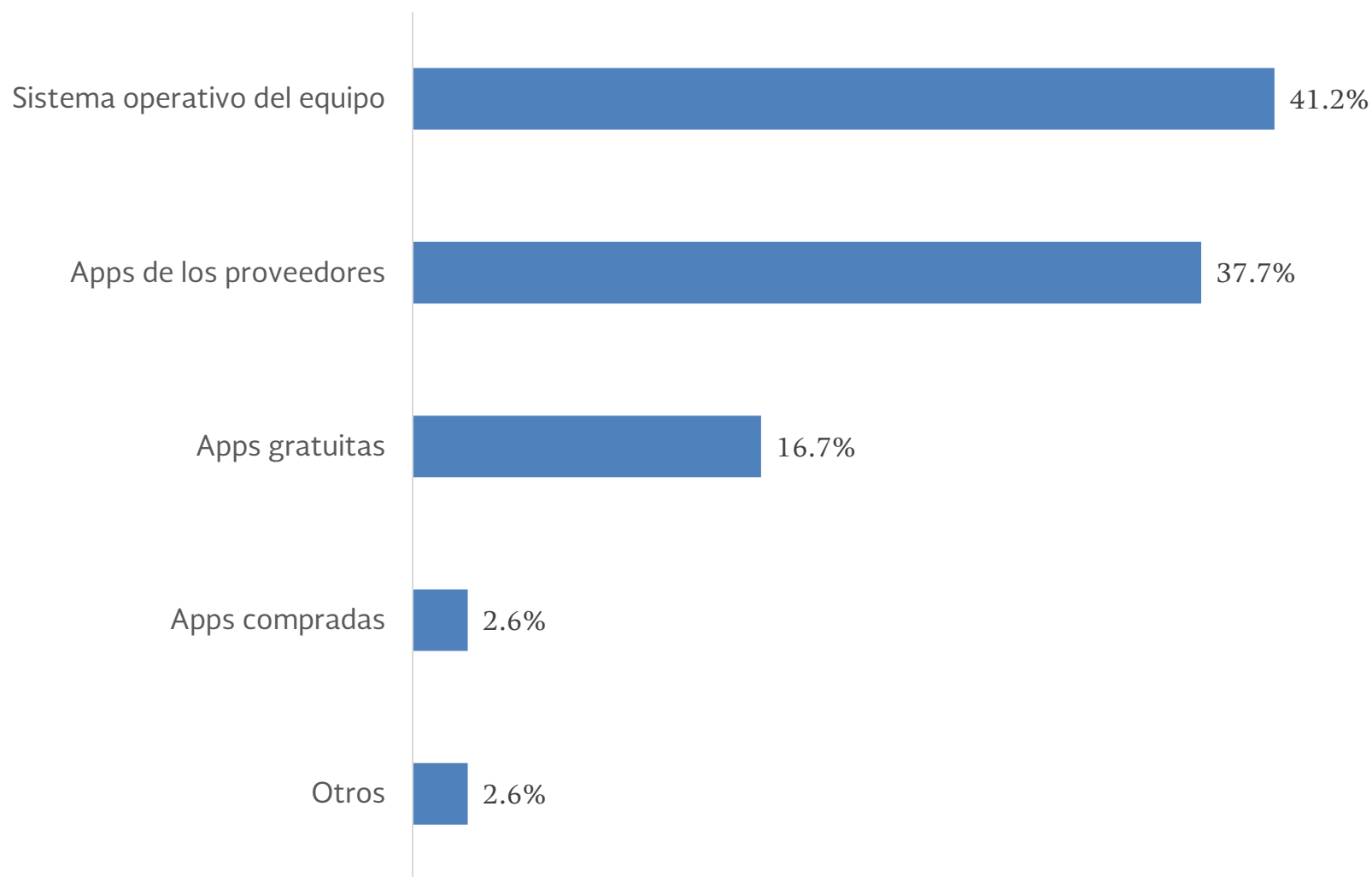
# ¿USTED CONTABILIZA LA CANTIDAD DE MB QUE CONSUME?

*Porcentaje de no cuentan con internet móvil utilizando su propio crédito o a través de BAM*



# ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO CONTABILIZA LOS MB QUE UTILIZA?

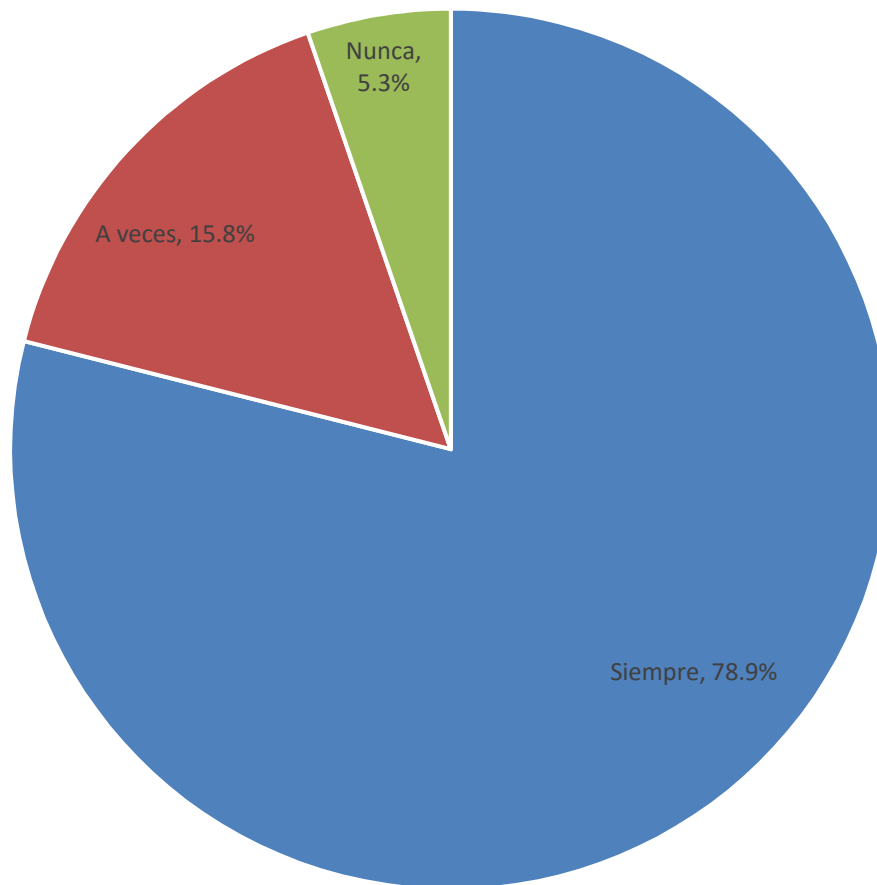
*Porcentaje de quienes contabilizan la cantidad de MB que consumen*





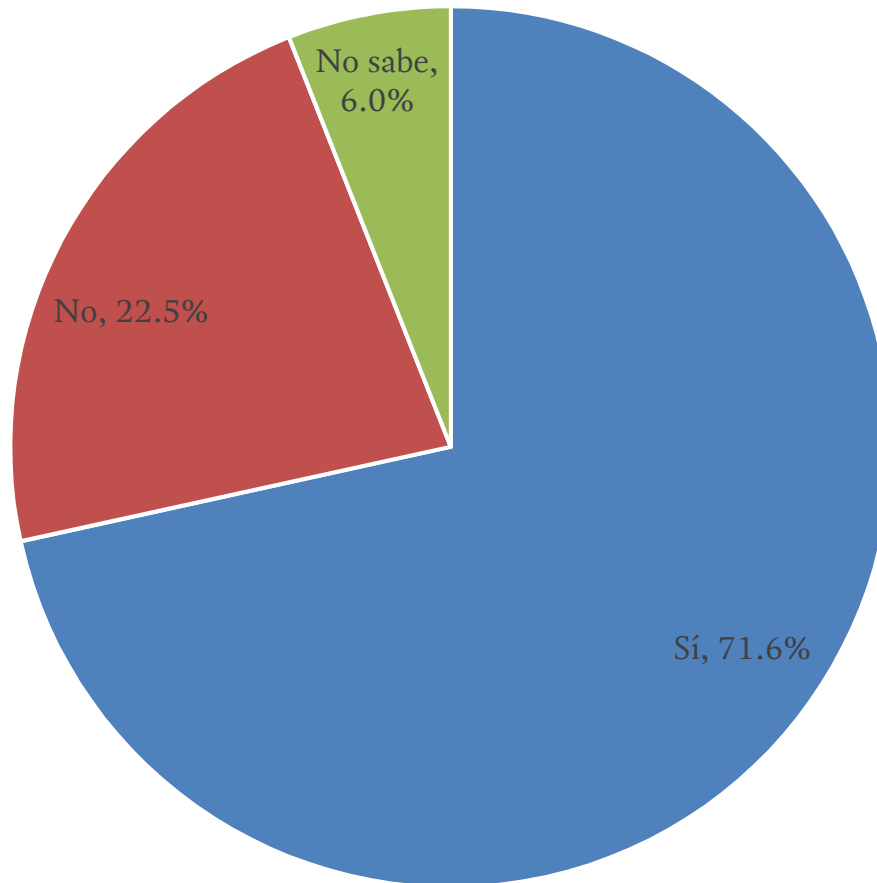
# ¿CONSIDERA QUE EL PROVEEDOR CUMPLE CON LA CANTIDAD DE MB O GB CONTRATADA, QUE USTED COMPRÓ O PAGÓ?

*Porcentaje de quienes contabilizan la cantidad de MB que consumen*



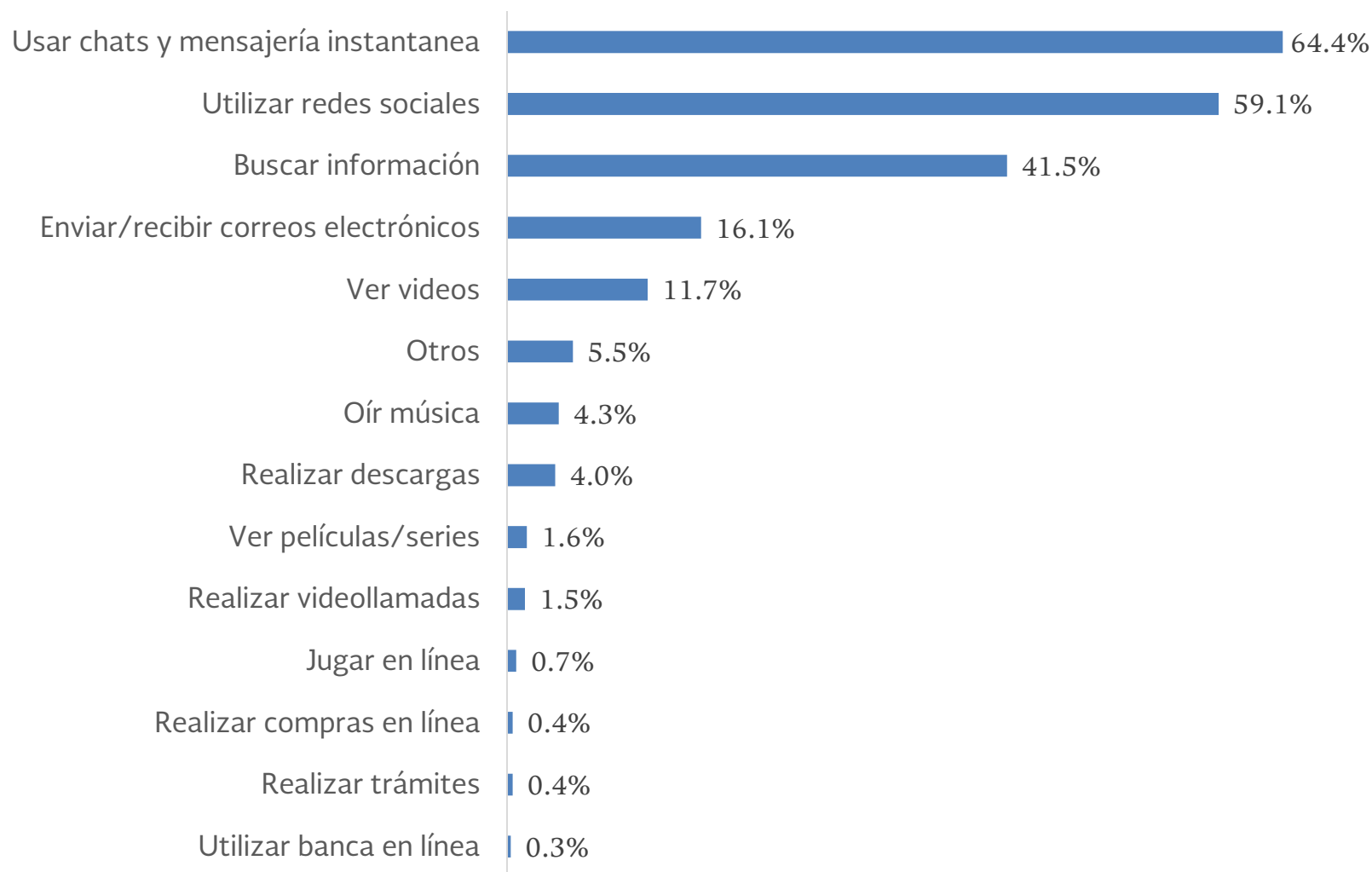
# ¿EL SERVICIO DE INTERNET QUE RECIBE LE OFRECE NAVEGACIÓN GRATUITA O ILIMITADA A REDES SOCIALES?

*Porcentaje de entrevistados que cuentan con internet móvil, excepto aquellos que utilizan su tiempo aire o BAM*



# ¿PARA QUÉ USA PRINCIPALMENTE SU SERVICIO DE INTERNET MÓVIL?

*Porcentaje de quienes tiene y pagan un servicio de internet móvil*





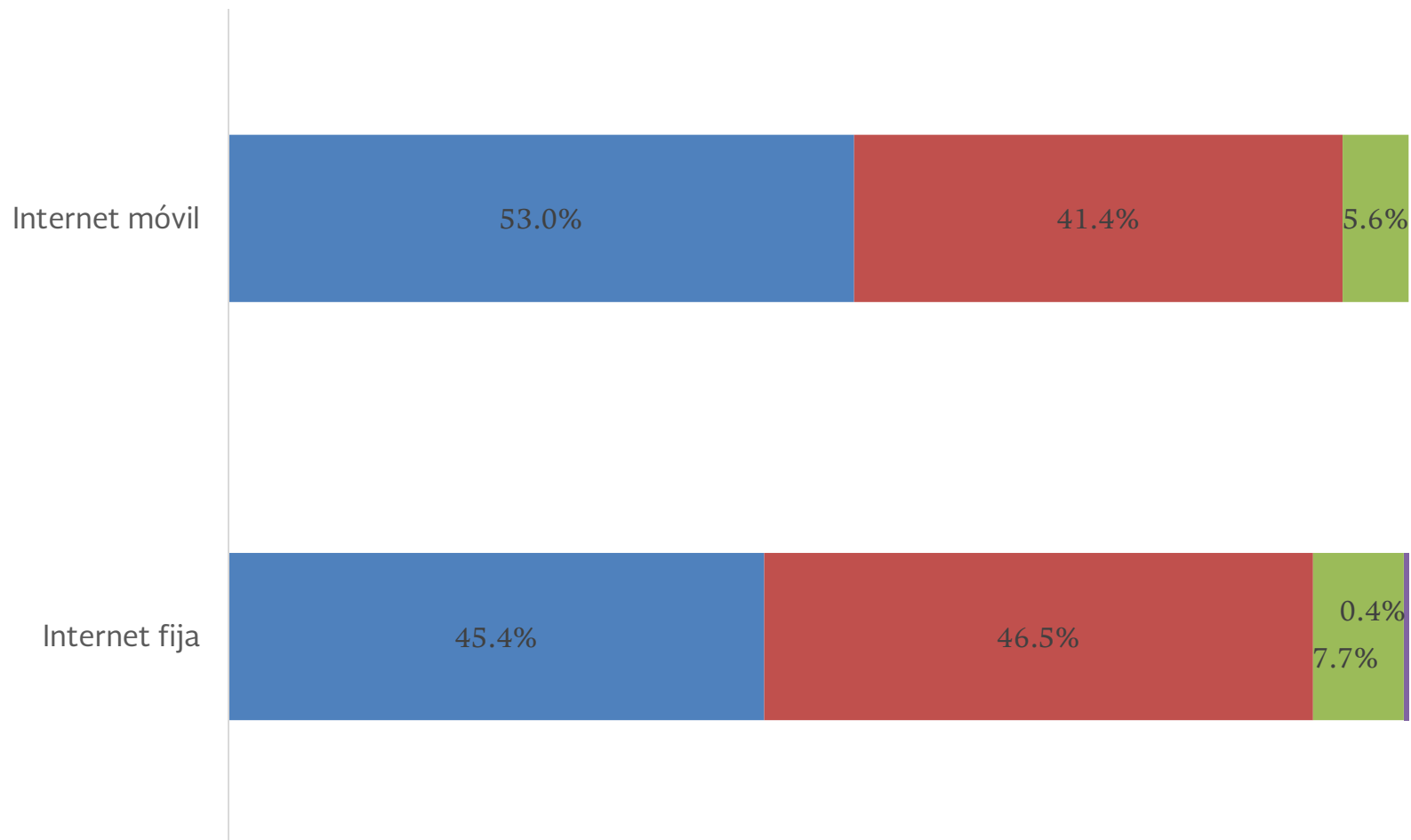
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

# ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR?

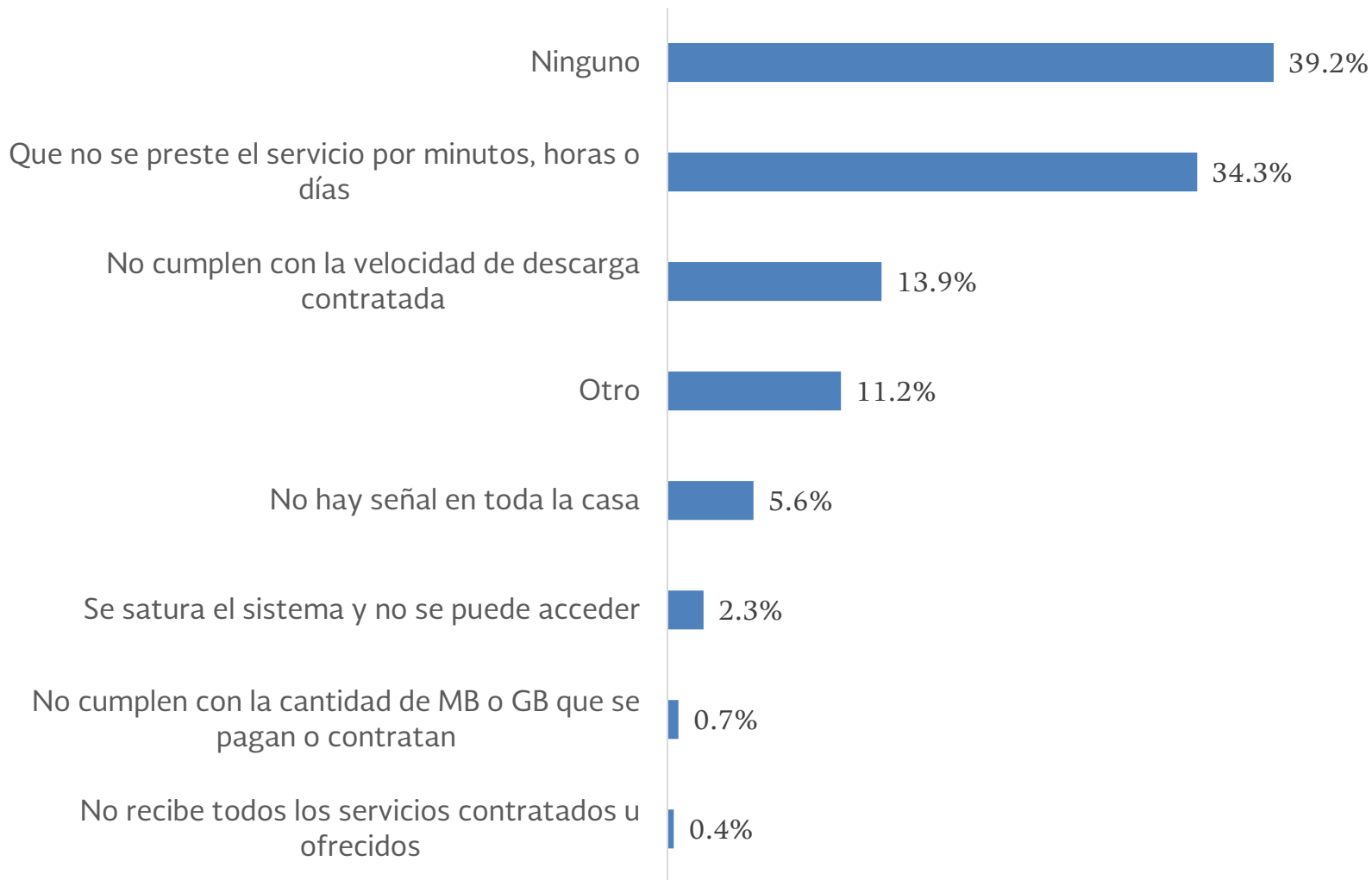


■ Muy satisfecho/a ■ Regularmente satisfecho/a ■ Nada satisfecho/a ■ No sabe / No recuerda



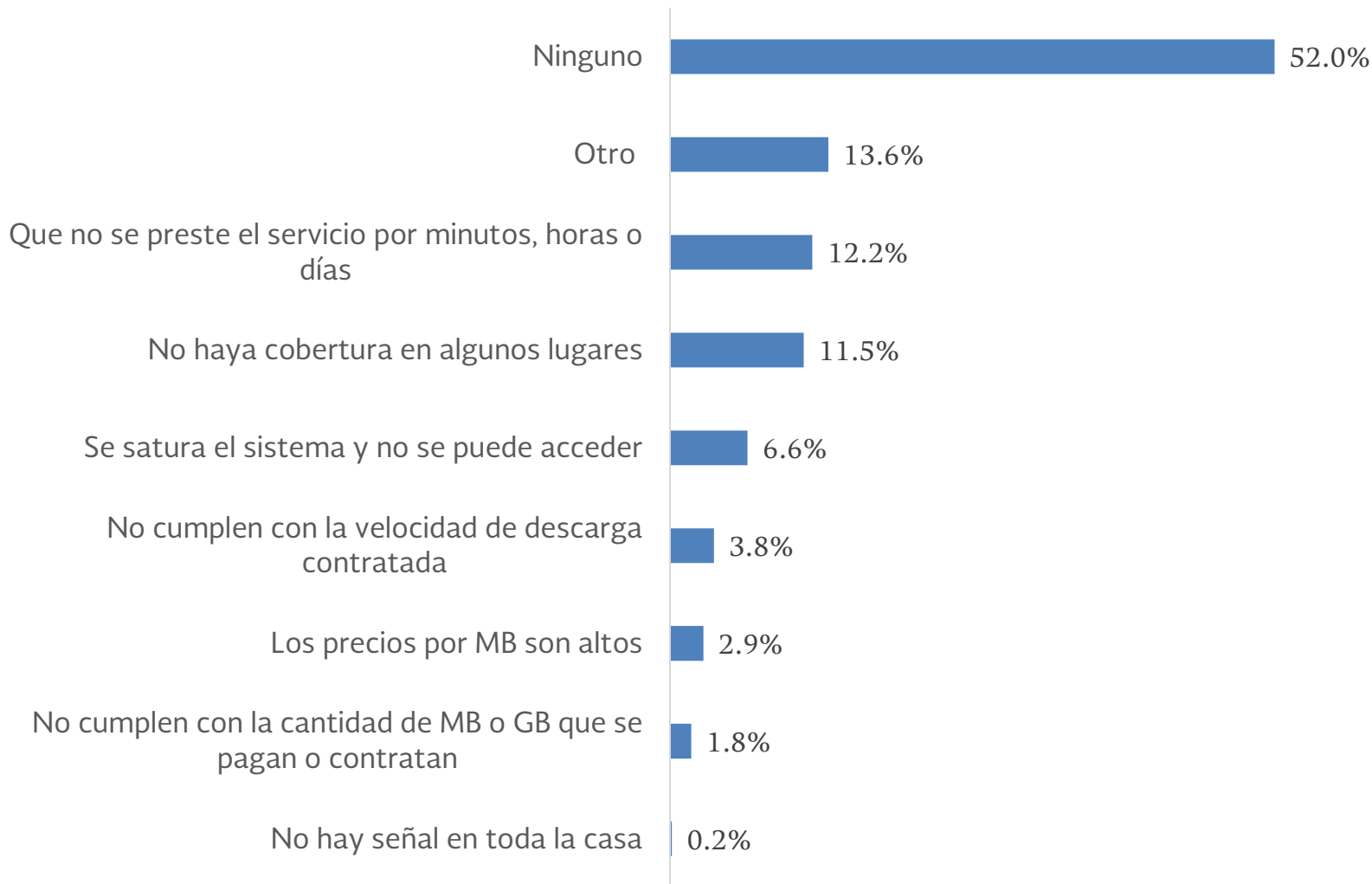
# ¿QUÉ PROBLEMAS HA TENIDO CON SU COMPAÑÍA CON RESPECTO AL SERVICIO QUE LE BRINDA?

*Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet fijo*



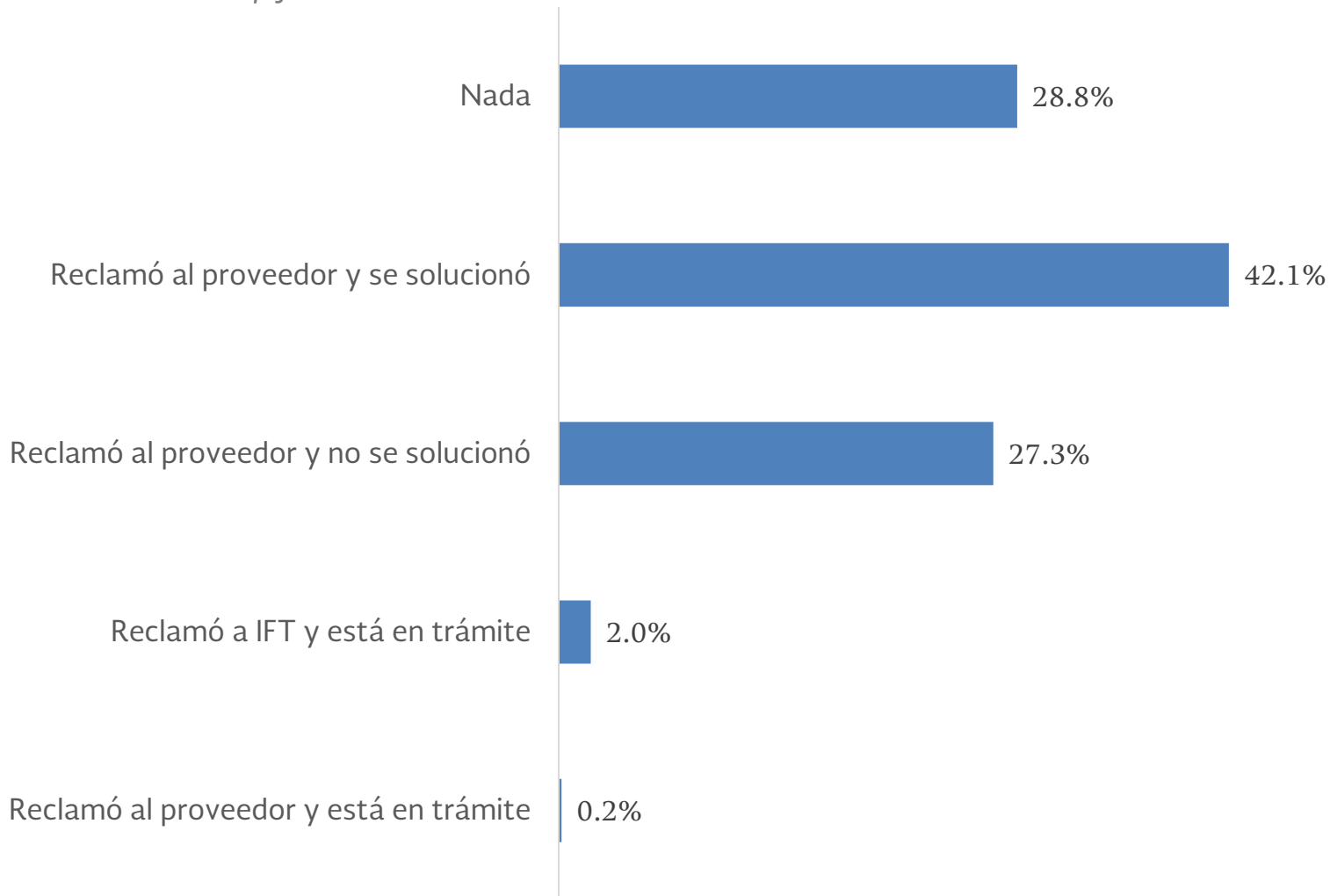
# ¿QUÉ PROBLEMAS HA TENIDO CON SU COMPAÑÍA CON RESPECTO AL SERVICIO QUE LE BRINDA?

Porcentaje de quienes cuentan y pagan por un servicio de internet móvil



# ¿QUÉ HIZO PARA RESOLVER ESTE(OS) PROBLEMA(S) QUE TUVO CON SU COMPAÑÍA?

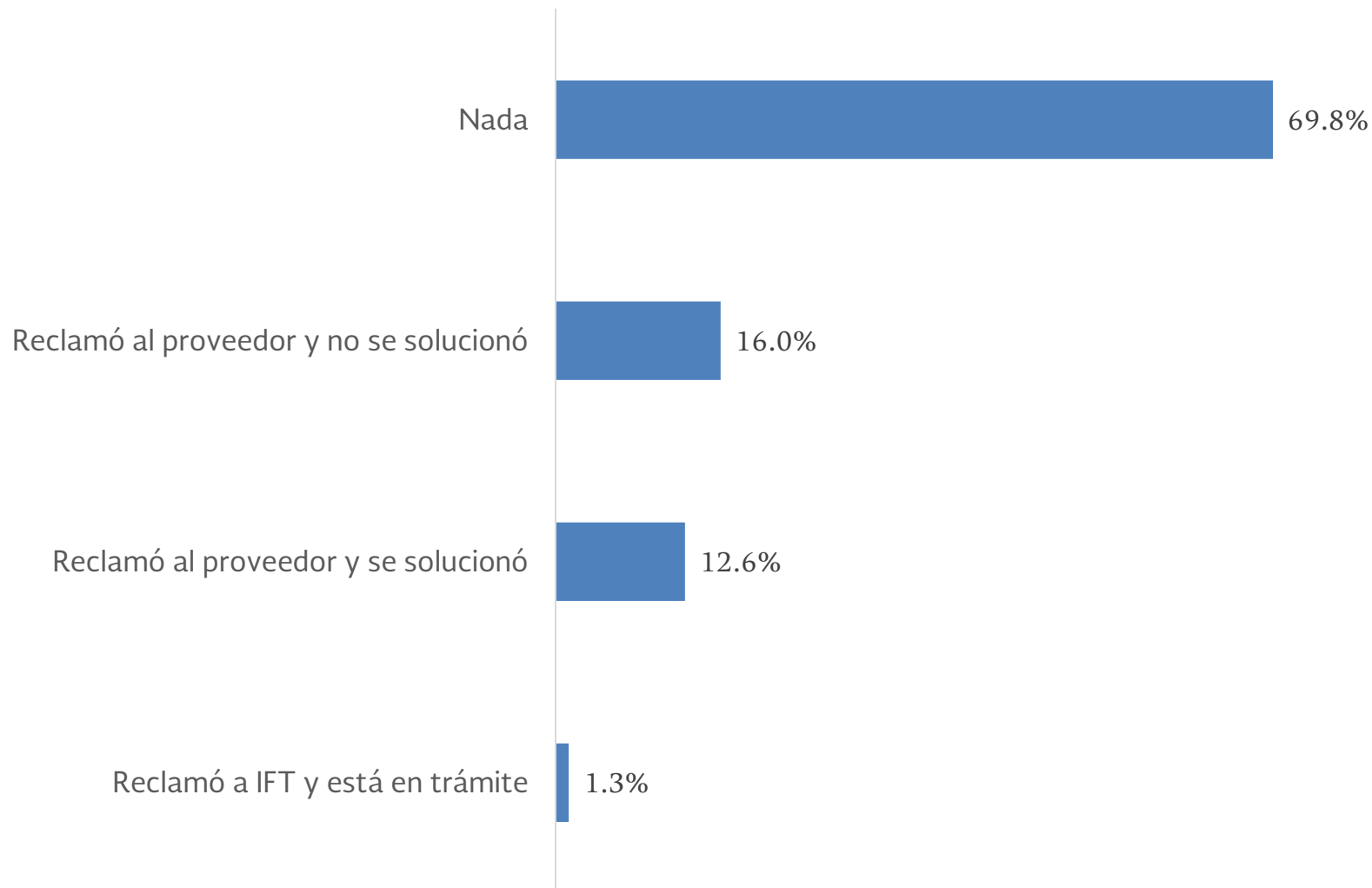
*Porcentaje de quienes tienen uno o más problemas con su servicio de internet fijo*





# ¿QUÉ HIZO PARA RESOLVER ESTE(OS) PROBLEMA(S) QUE TUVO CON SU COMPAÑÍA?

*Porcentaje de quienes tienen uno o más problemas con su servicio de internet móvil*



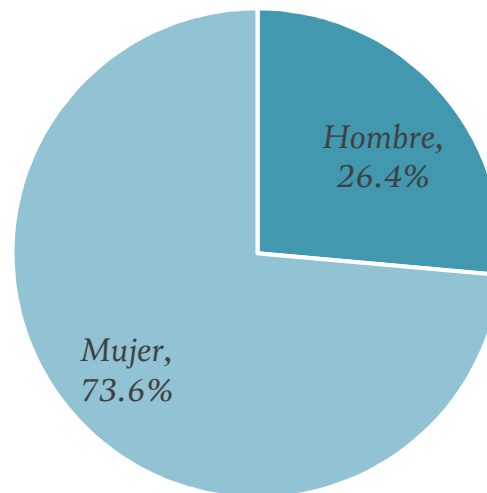


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

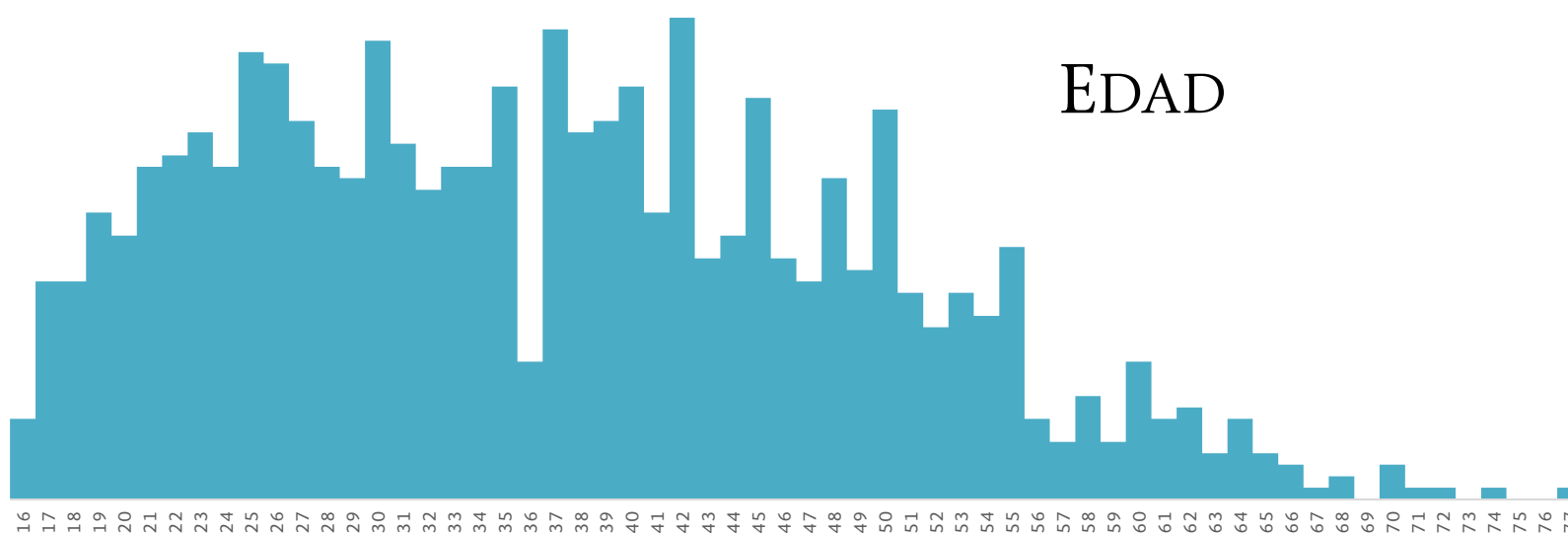
# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA



# SEXO

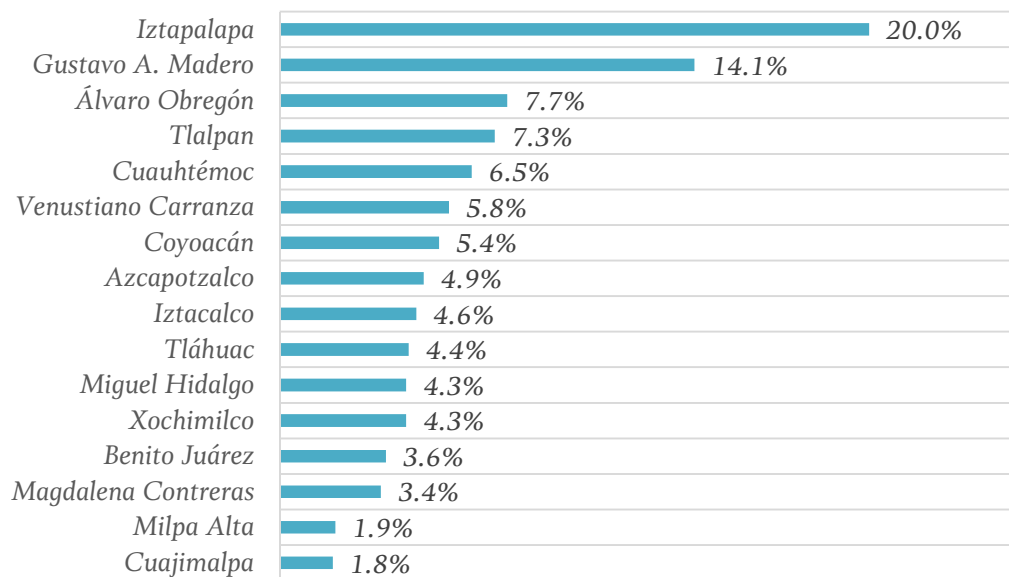


# EDAD

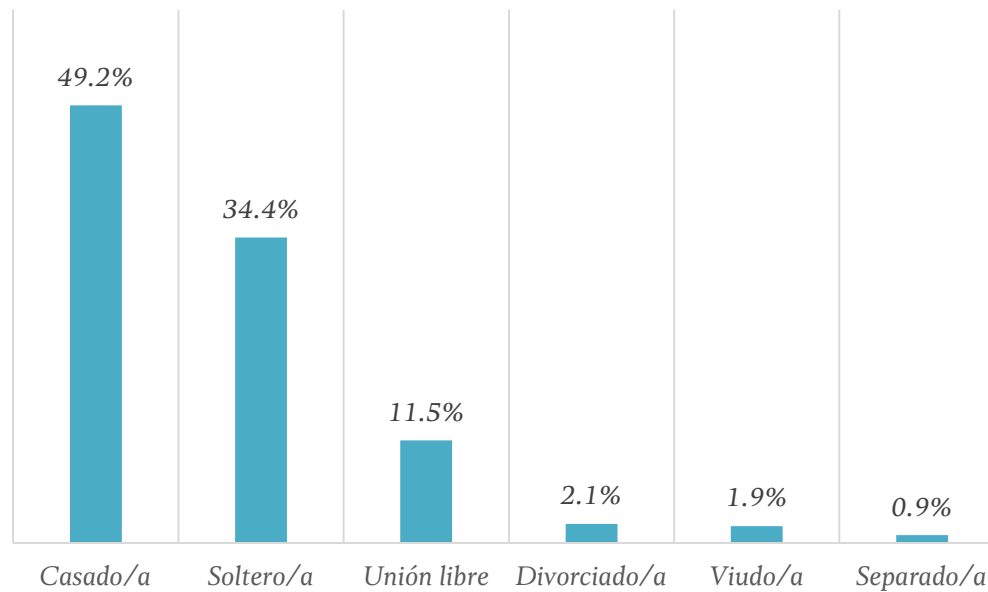




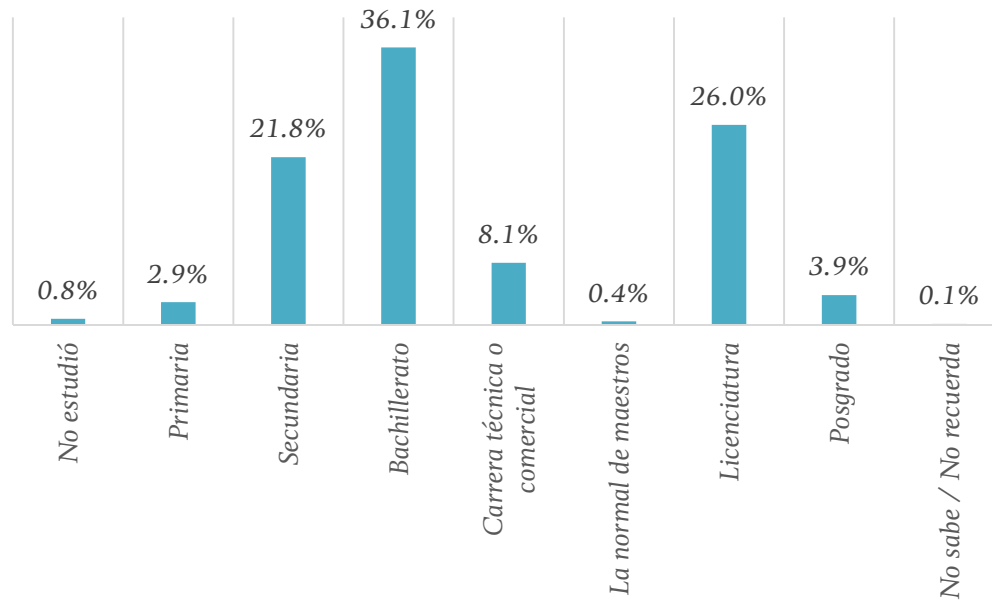
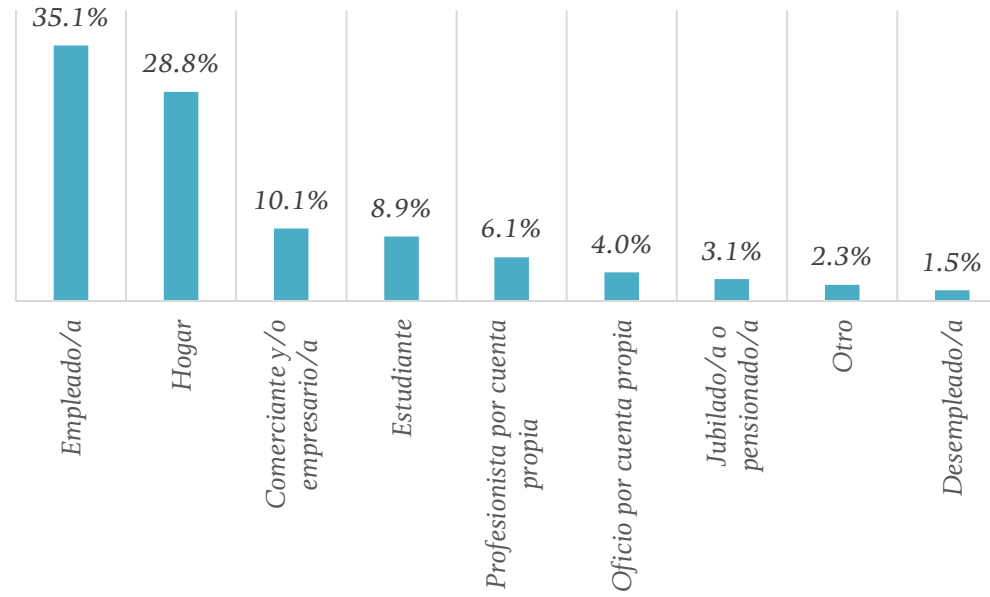
## DELEGACIÓN



## ESTADO CIVIL



# OCUPACIÓN

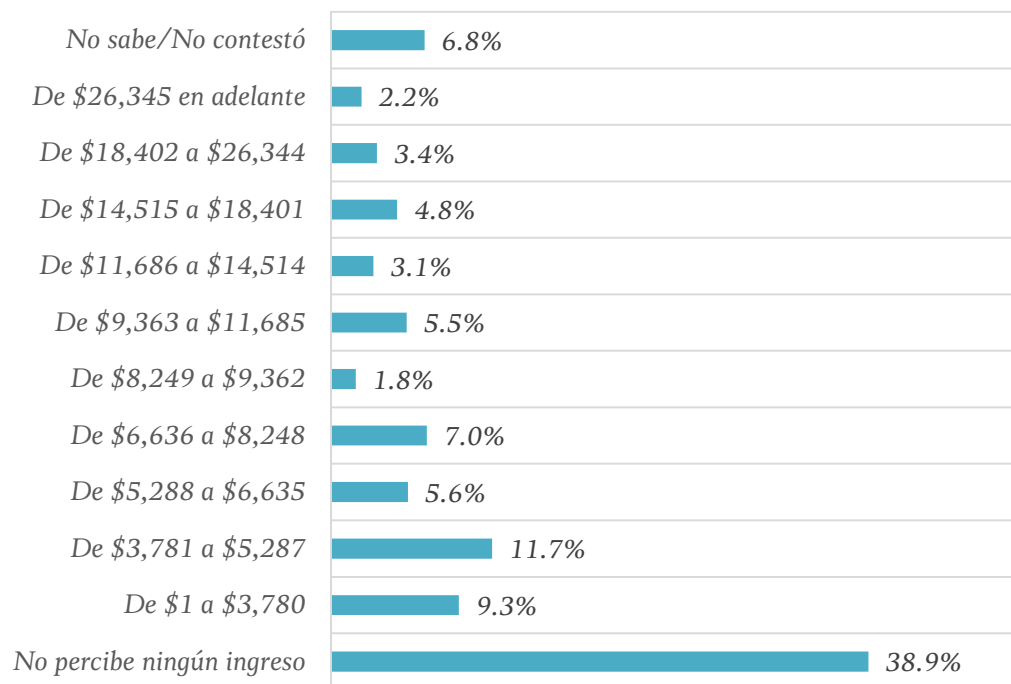


# ESCOLARIDAD





## INGRESO PERSONAL



## INGRESO FAMILIAR

