PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Resultados de la encuesta sobre satisfacción del servicio de telefonía móvil

Dirección General de Estudios sobre Consumo

mayo 2013

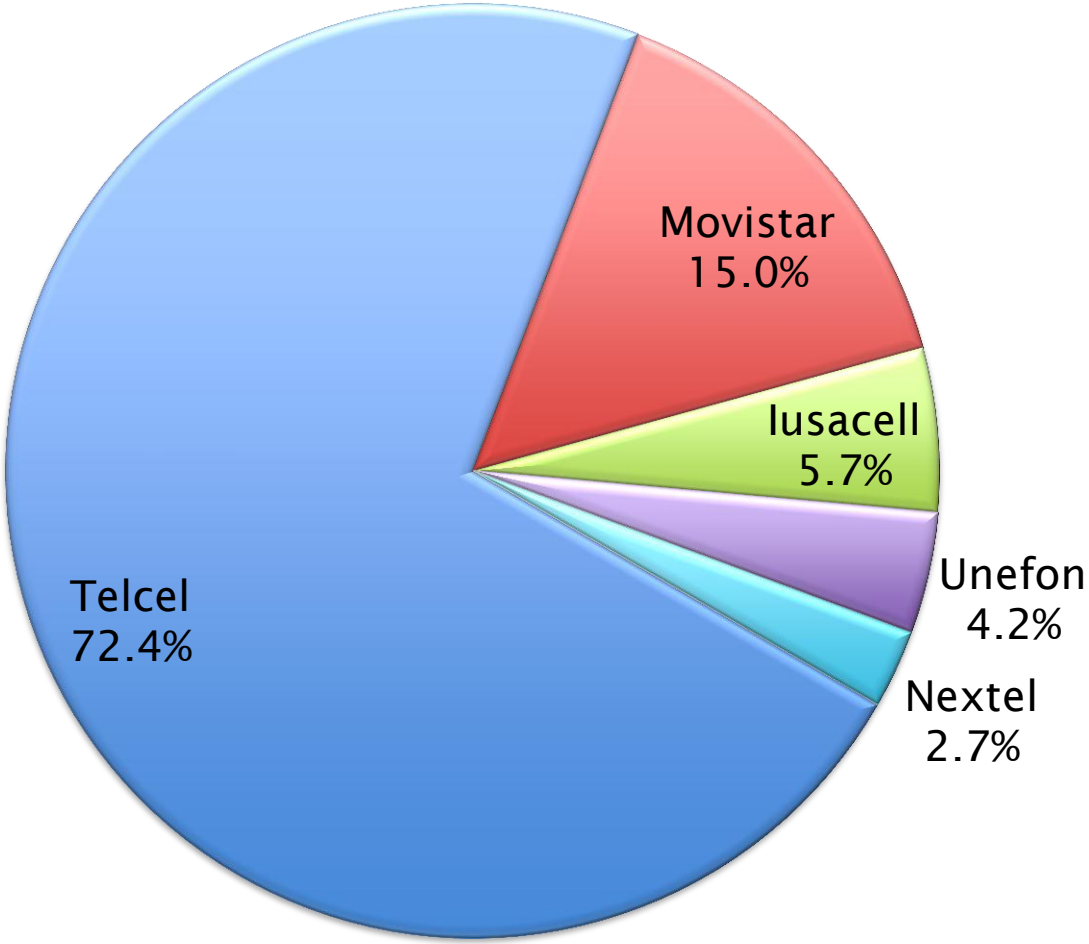
Metodología

- **Objetivo**: Conocer los hábitos de consumo del servicio de telefonía móvil de personas que utilizan su teléfono para fines personales y no de trabajo, así como el nivel de satisfacción del servicio otorgado.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más, con deseos de participar en el estudio, que residan en el Distrito Federal y que hayan adquirido un teléfono móvil para su uso personal.
- **Periodo de levantamiento**: Del 9 al 29 de mayo de 2013.
- **Muestra, esquema y técnica de selección**: Con 95% de confianza y ±3.0% de error, se aplicaron 1,143 encuestas en 48 puntos de afluencia de las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Hábitos de consumo

¿Qué compañía le brinda el servicio de telefonía móvil en México?

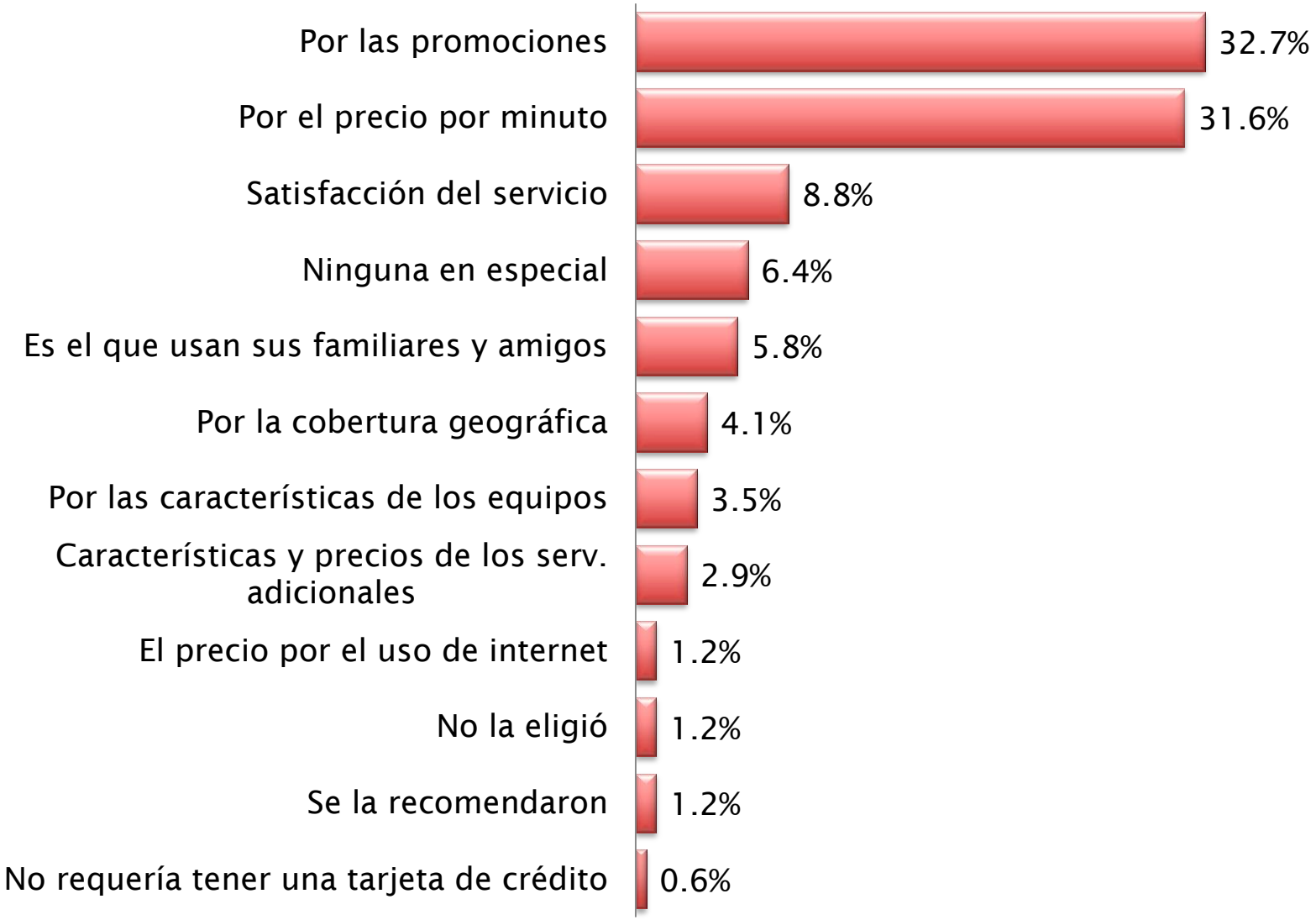


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuál es la razón principal por la que decidió contratar el servicio telefónico con Telcel?

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuál es la razón principal por la que decidió contratar el servicio telefónico con Movistar?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

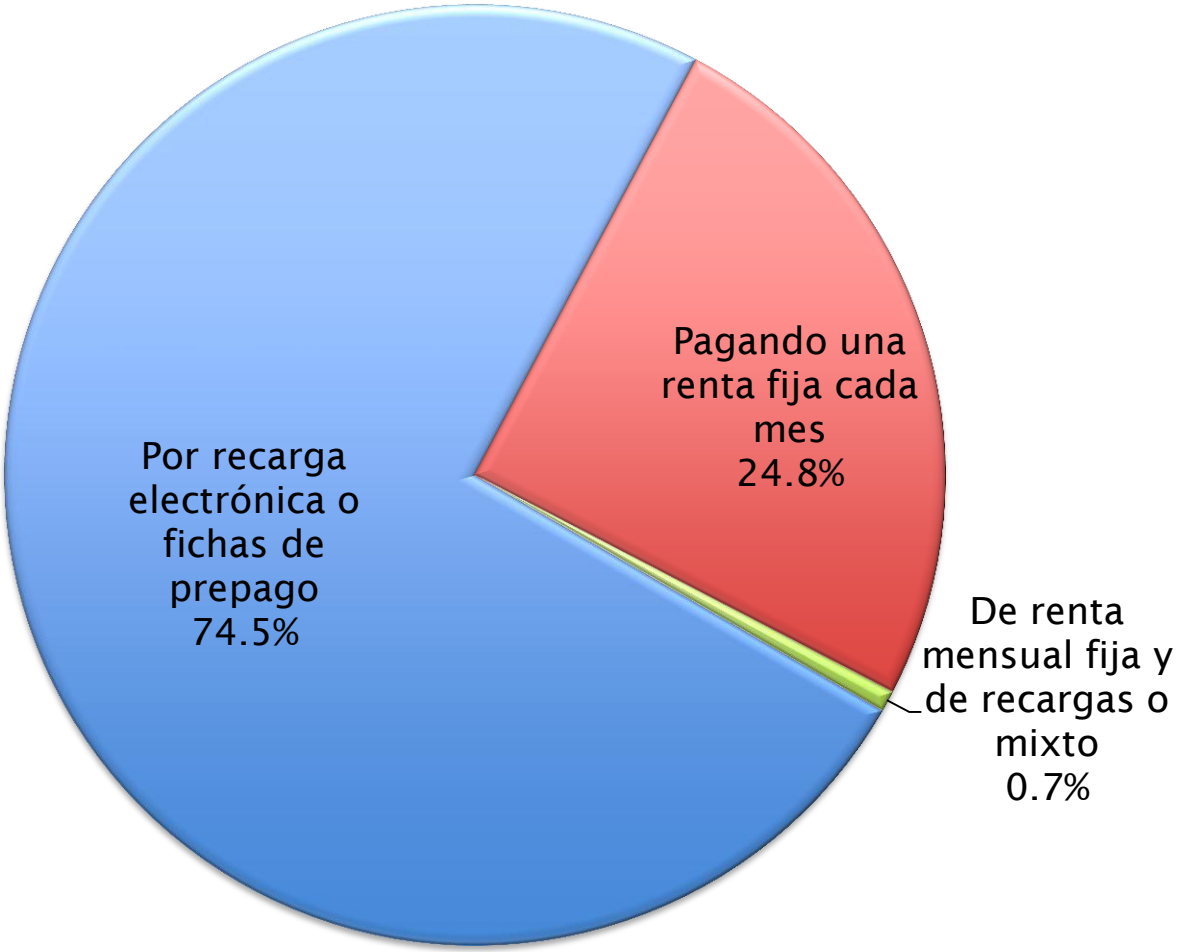
¿Cuál es la razón principal por la que decidió contratar el servicio telefónico con Iusacell?

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuál es la razón principal por la que decidió contratar el servicio telefónico con Unefon?

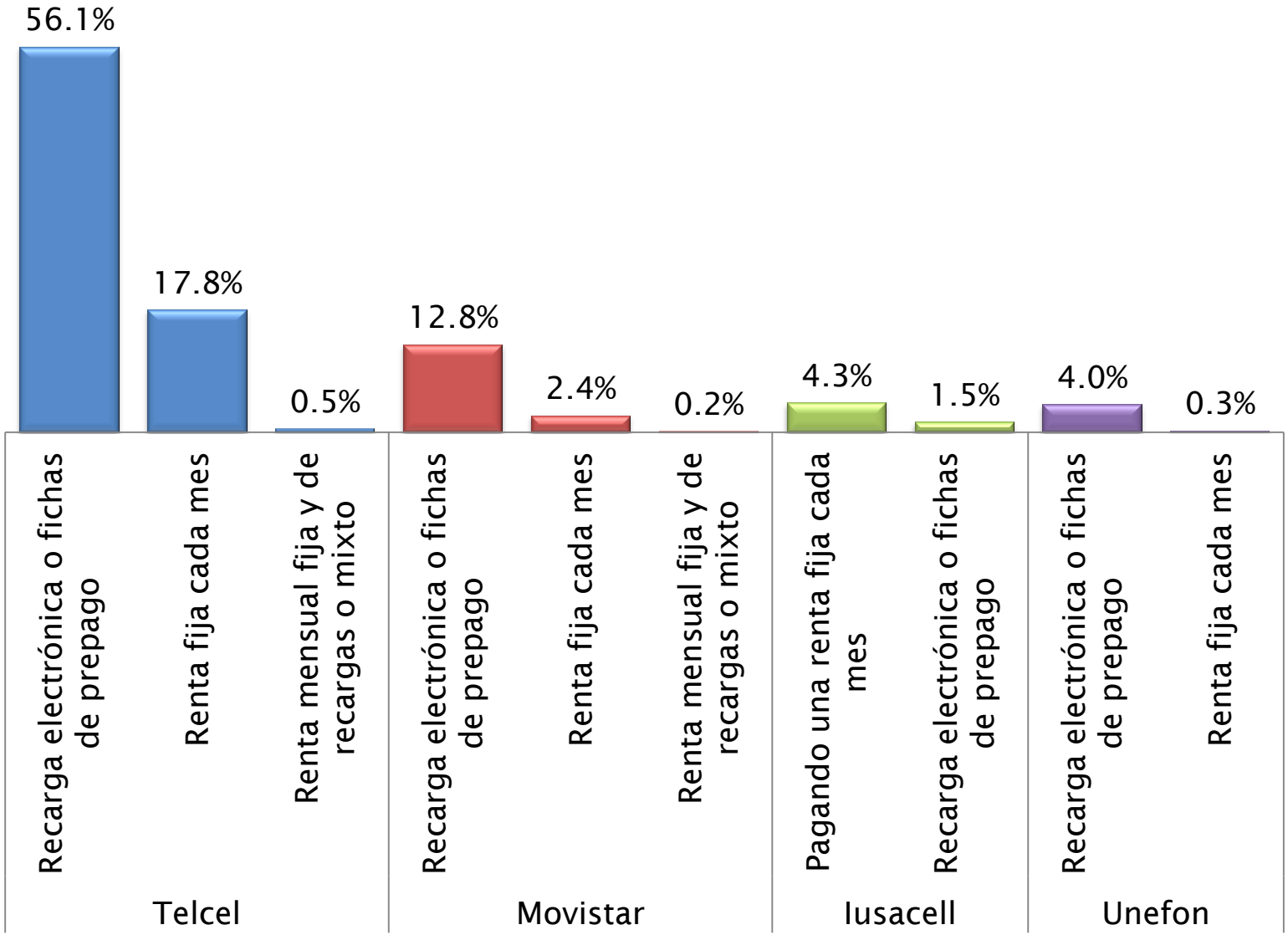
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué modalidad de pago del servicio utiliza?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué modalidad de pago del servicio utiliza con su compañía?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

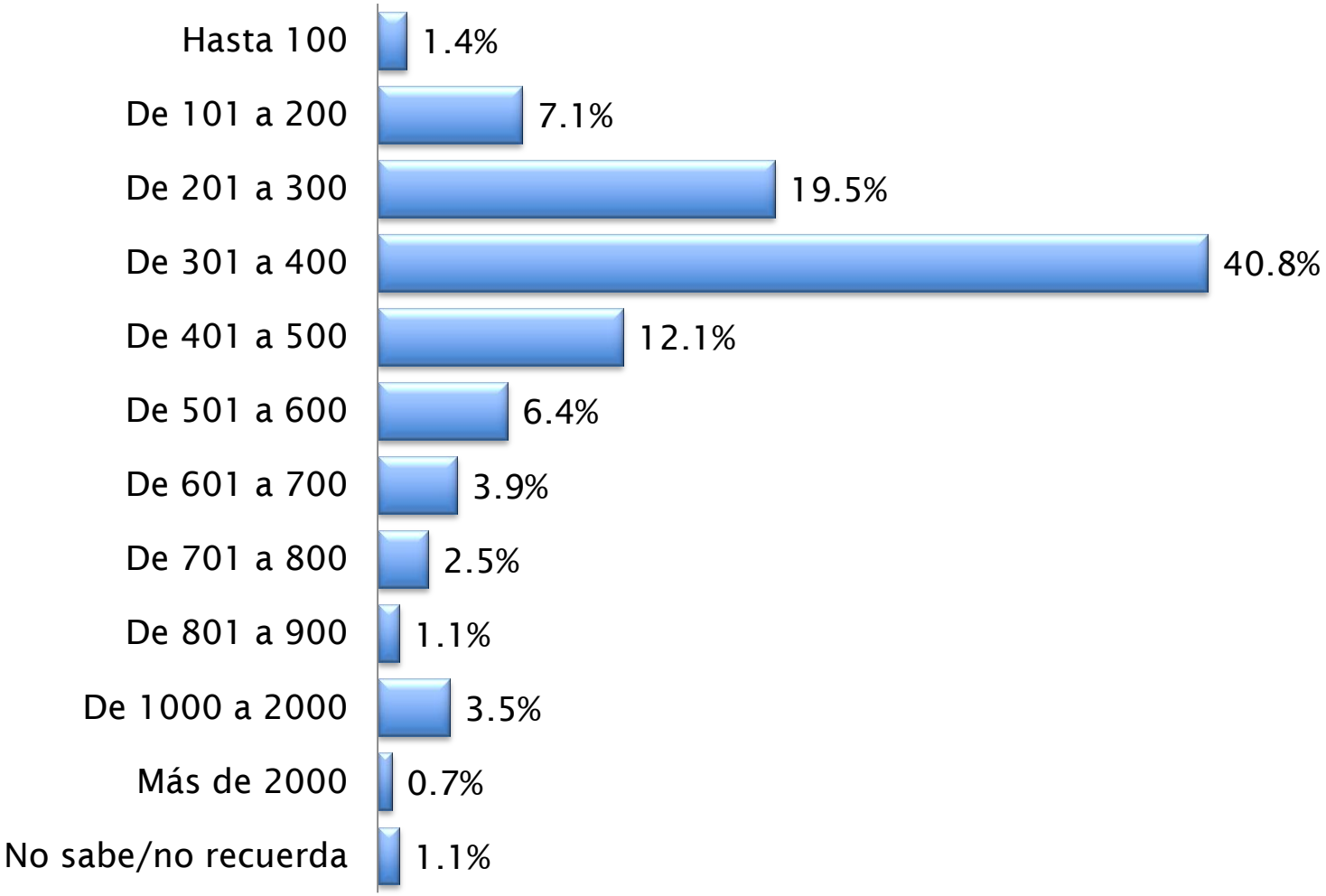
Razones principales por las que eligieron las modalidades de pago del servicio de prepago o pospago

Razones	*%*
Sólo recarga TA cuando lo necesita o cuando tiene dinero (economizar)	39.5%
Es más barato el precio por minuto	11.1%
Para no pagar forzosamente una mensualidad	8.4%
Controla el gasto que puede destinar a su teléfono móvil	8.3%
Por las promociones que ofrece (tiempo aire gratis, núm. gratis, Mb gratis, etc.)	8.0%
Él o ella no la eligió o no la paga	5.1%
Porque le ofrece una mayor cantidad de minutos por menos dinero	4.2%
Para tener servicio siempre (para tener línea o poder llamar siempre, etc.)	2.9%
Por las características y precios de los servicios adicionales	2.1%
Porque el equipo telefónico era gratis	1.9%
Es más cómodo comprar tarjetas y hacer recargas	1.9%
Porque no tiene tarjeta de crédito	1.8%
Para no pagar el equipo al inicio del plan o pagarlo a plazos	1.6%
Por las características del equipo que incluía	1.3%
Comodidad del cargo a la tarjeta de crédito	0.5%
El plan era el conveniente a sus necesidades	0.4%
Facilidad para hacer recargas en cualquier lugar	0.3%
Por el precio de las llamadas de larga distancia	0.3%
Por costumbre	0.2%
El plan de renta fija le solicita una fianza	0.1%
En el caso de la renta hacen cobros indebidos	0.1%
Es la única modalidad que conocía	0.1%
Porque le dan factura	0.1%
Total	100.0%

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuánto paga usted únicamente de renta fija mensual?

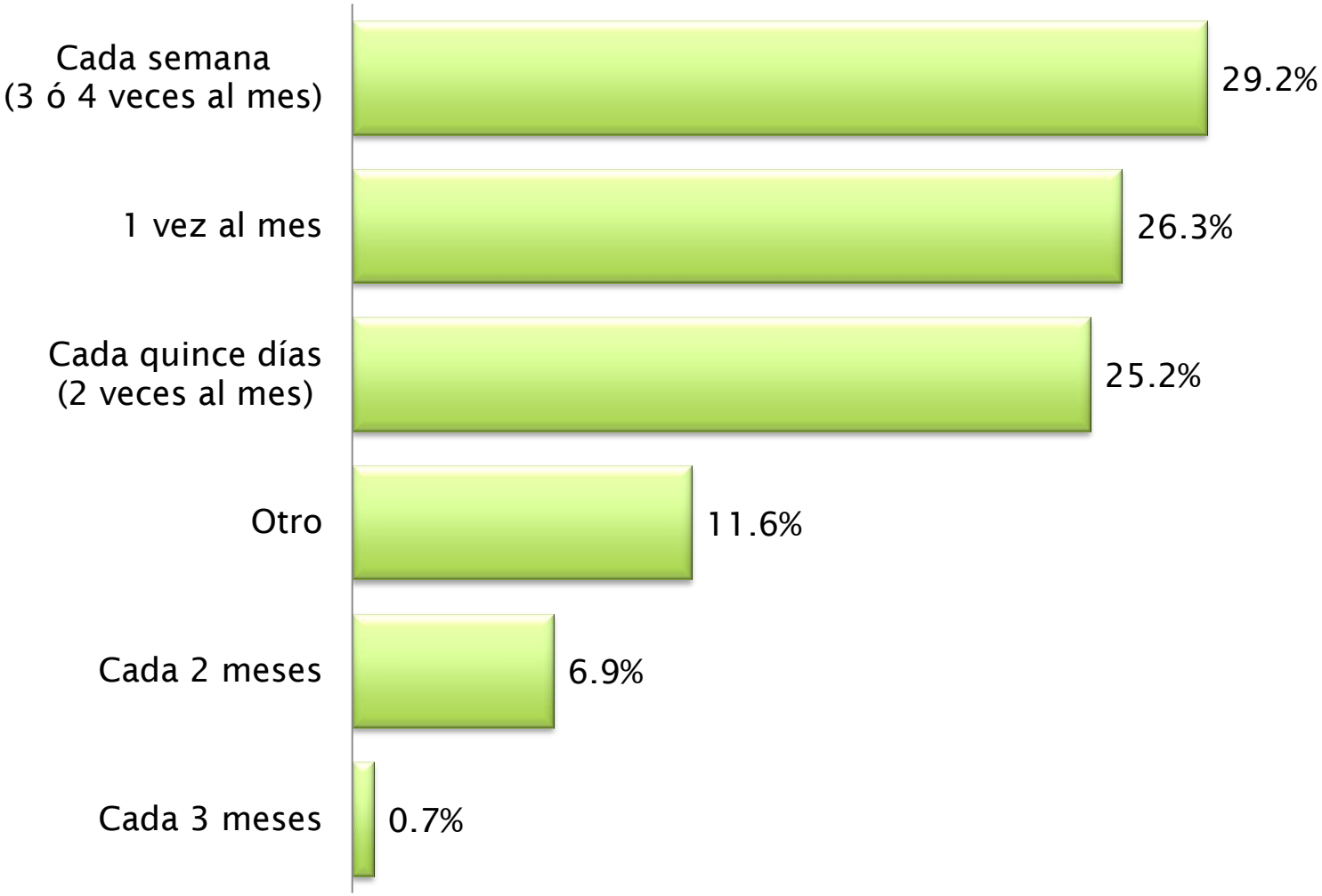
(Incluye a quienes tienen un plan de renta mensual fija, de recargas o mixto)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Regularmente, ¿cada cuándo hace recargas de tiempo aire para su celular?

(Porcentaje de quienes hacen recargas)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La mayoría de estas veces que recarga tiempo aire (con fichas o recarga electrónica), ¿qué cantidad de tiempo gasta?

(Porcentaje de quienes hacen recargas)

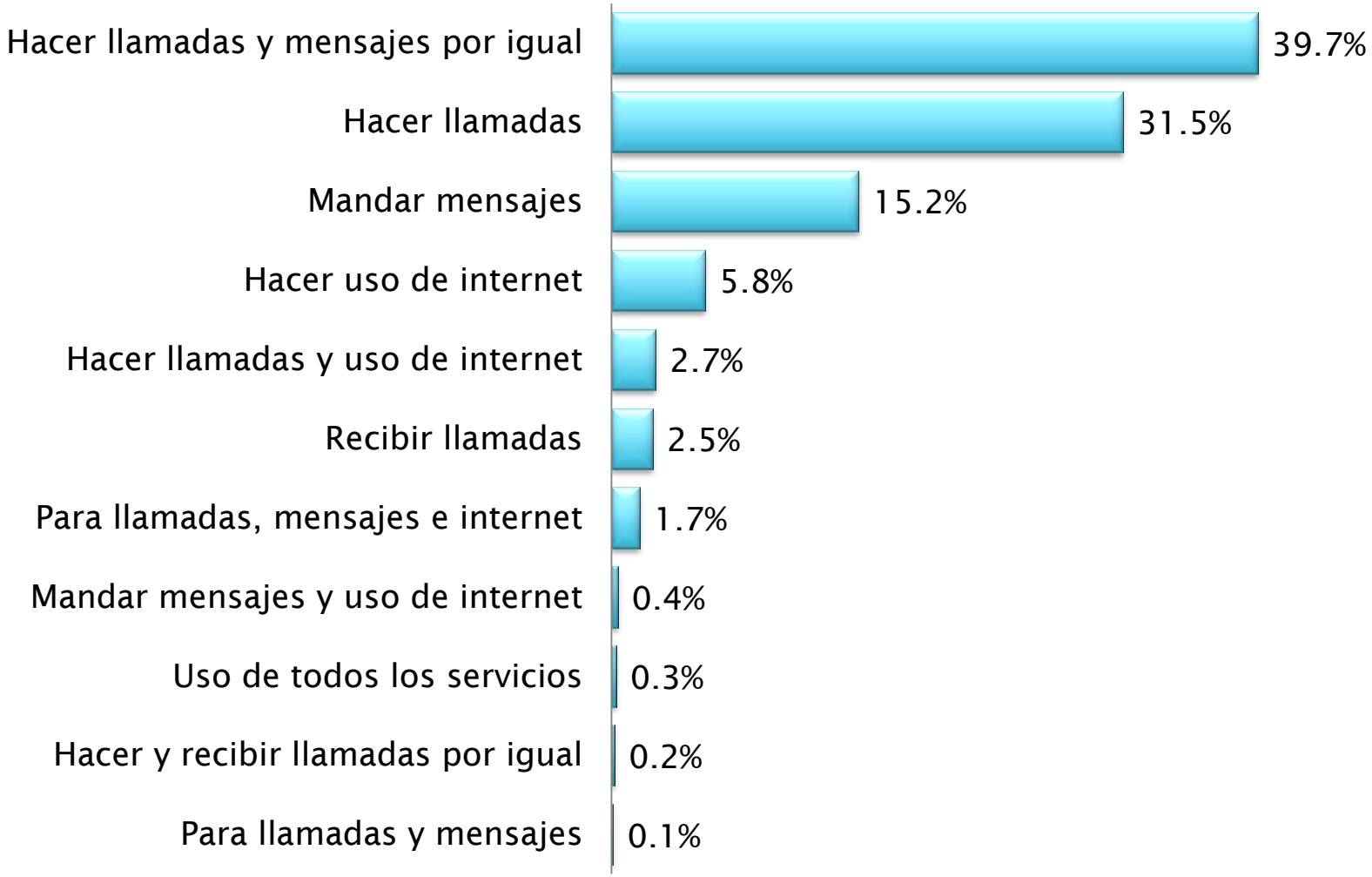
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Lugar donde compran la mayoría de las veces el tiempo aire

Lugar	*%*
Tiendas de autoservicio	29.0%
Tiendas de conveniencia (Oxxo, 7 eleven, etc.)	20.5%
Tienda de abarrotes	13.6%
Establecimientos (locales) de la compañía telefónica	12.0%
Farmacias	8.4%
Vía pública (puestos de periódicos, puestos de dulces, etc.)	3.9%
Tiendas departamentales	2.3%
Papelerías	2.3%
Cajeros automáticos	1.6%
Locales de servicio técnico (multimarcas)	1.5%
Por internet, en el portal de la compañía telefónica	1.2%
Tienda especializada	1.0%
Otro	0.7%
Café internet	0.7%
Módulos de la compañía telefónica (en islas de centros comerciales)	0.6%
Por teléfono (a la compañía telefónica)	0.2%
Banca electrónica	0.2%
Restaurantes	0.2%
Kioscos	0.1%
Total	100.0%

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La mayoría de las veces, ¿su teléfono móvil lo usa más para… ?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Satisfacción sobre la información brindada

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuándo fue la última vez que contrató o que renovó su servicio de renta fija o bien que renovó su equipo telefónico en su actual plan de prepago con su actual compañía?

En qué año	*En qué mes*	*%*
2012 (41.0%)	Diciembre	7.6%
	No recuerda	5.8%
	Noviembre	5.8%
	Mayo	3.8%
	Octubre	3.0%
	Junio	2.8%
	Septiembre	2.5%
	Julio	2.1%
	Agosto	1.8%
	Marzo	1.8%
	Febrero	1.7%
	Enero	1.2%
	Abril	1.0%
2013 (22.2%)	Enero	6.6%
	Febrero	4.7%
	Abril	4.5%
	Marzo	3.5%
	Mayo	2.8%
	No recuerda	0.1%

En qué año	*En qué mes*	*%*
2011 (15.5%)	No recuerda	6.3%
	Diciembre	2.0%
	Noviembre	1.2%
	Enero	0.9%
	Marzo	0.8%
	Mayo	0.7%
	Junio	0.7%
	Julio	0.7%
	Agosto	0.6%
	Septiembre	0.4%
	Octubre	0.4%
	Febrero	0.3%
	Abril	0.3%
	No sabe	0.1%

Continúa…

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuándo fue la última vez que contrató o que renovó su servicio de renta fija o bien que renovó su equipo telefónico en su actual plan de prepago con su actual compañía?

En qué año	*En qué mes*	*%*
2010 (8.2%)	No recuerda	6.1%
	Mayo	0.5%
	Agosto	0.3%
	Enero	0.3%
	Junio	0.3%
	Octubre	0.2%
	Septiembre	0.2%
	Diciembre	0.1%
	Abril	0.1%
	Febrero	0.1%
	Marzo	0.1%
	Julio	0.1%

En qué año	*En qué mes*	*%*
2009 (4.3%)	No recuerda	3.9%
	Agosto	0.2%
	Enero	0.1%
	Junio	0.1%
2008 (3.2%)	No recuerda	2.4%
	Diciembre	0.3%
	Agosto	0.2%
	Septiembre	0.1%
	Febrero	0.1%
	Abril	0.1%
	Enero	0.1%
	Julio	0.1%

Continúa…

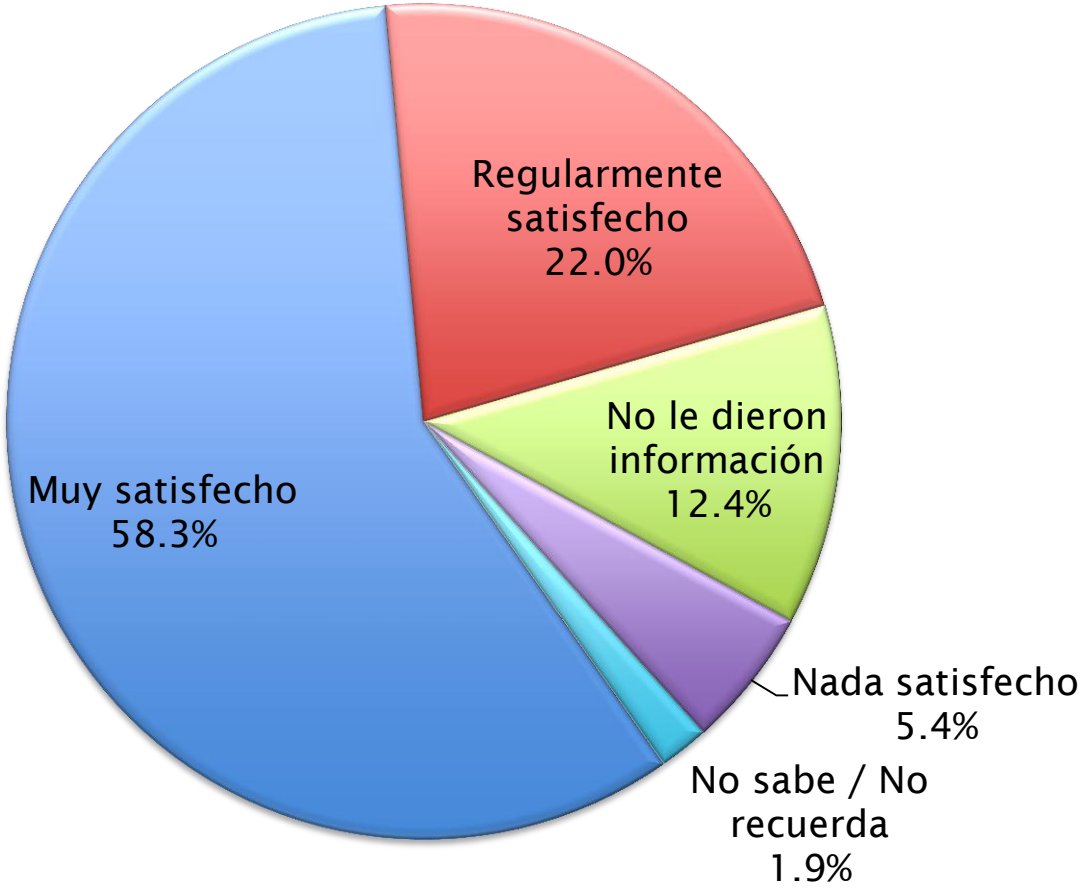
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Cuándo fue la última vez que contrató o que renovó su servicio de renta fija o bien que renovó su equipo telefónico en su actual plan de prepago con su actual compañía?

En qué año	*En qué mes*	*%*
2007 (0.6%)	No recuerda	0.6%
2005 (0.5%)	No recuerda	0.5%
2006 (0.4%)	No recuerda	0.3%
	Noviembre	0.1%
2003 (0.3%)	No recuerda	0.3%
2000 (0.2%)	No recuerda	0.2%
2002 (0.2%)	No recuerda	0.2%
2004 (0.1%)	No recuerda	0.1%
No recuerda (3.1%)	No recuerda	3.1%
	Total general	100.0%

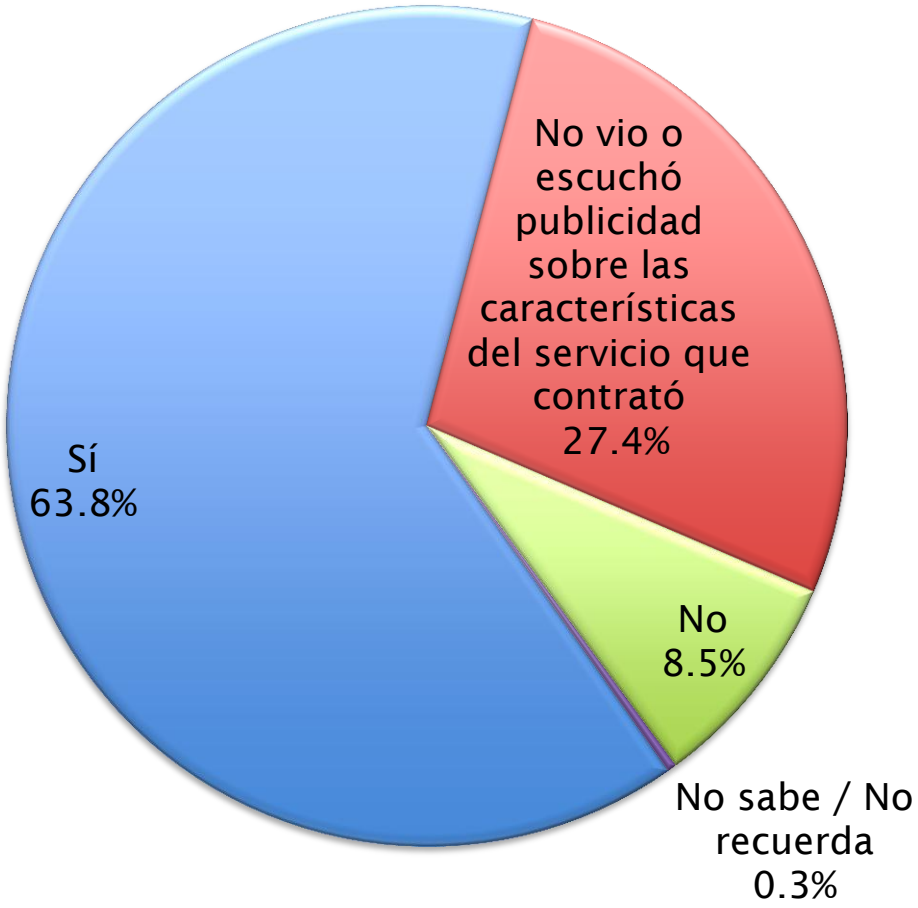
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué tan satisfecho quedó usted con la información que le proporcionó el vendedor (de su actual compañía telefónica) sobre las características generales del servicio de telefonía móvil, no del equipo telefónico?



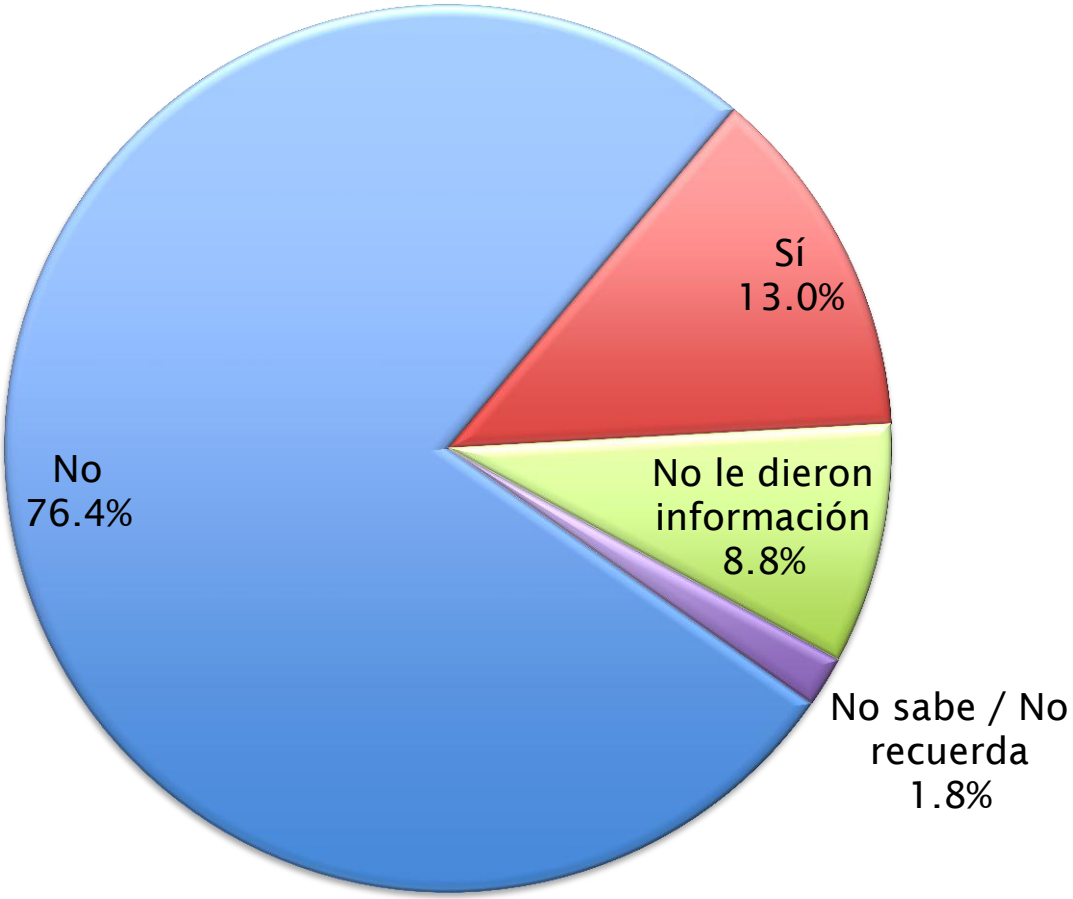
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Las características del servicio de telefonía móvil que usted contrató son las mismas que usted observó en la publicidad?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Al momento de comprar o contratar, ¿el vendedor omitió detalles sobre la prestación del servicio o le dio información falsa sobre éste, no del equipo telefónico?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué información omitió darle el vendedor o fue falsa sobre el servicio de telefonía, no del equipo telefónico?

(Sólo los que respondieron que les omitieron detalles en la información)

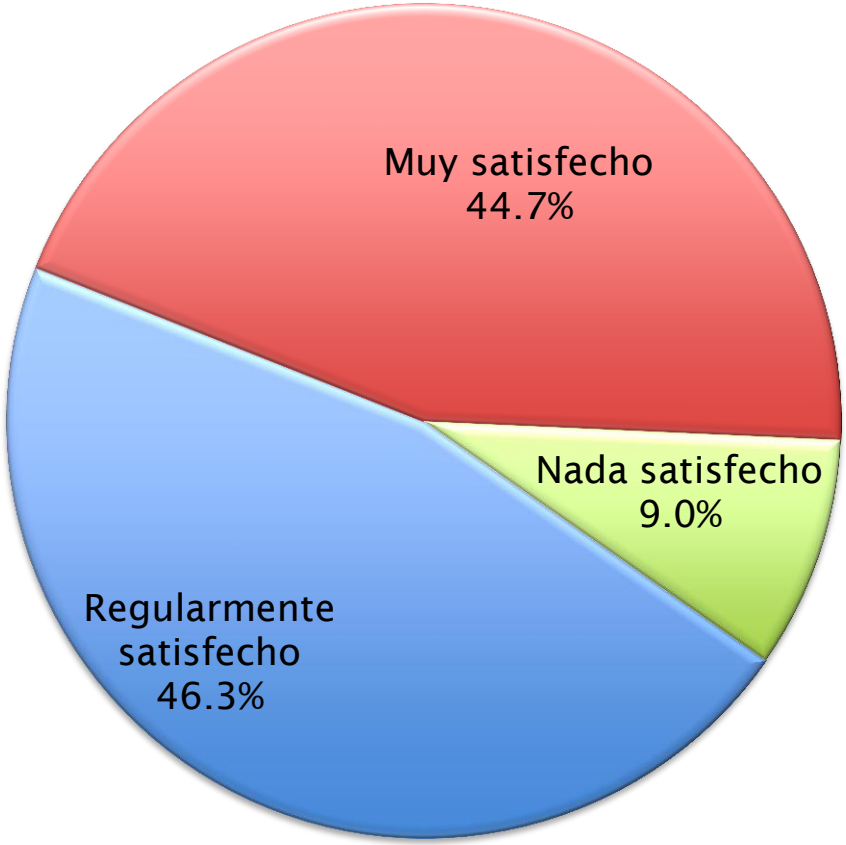
Información	*% del total de menciones*
Alcances o condiciones para recibir servicios adicionales	24.5%
El cobro de servicios adicionales	23.9%
Los precios de los servicios adicionales	20.8%
Condiciones que debía cumplir el equipo para recibir el servicio	8.2%
Información precisa del servicio que adquirió	6.3%
El costo por minuto en llamadas	5.0%
Sobre los servicios gratuitos	3.1%
Sobre el tiempo aire	2.5%
Sobre posibles fallas en el servicio	1.9%
El costo de los servicios	1.3%
Sobre la cobertura	1.3%
Características del equipo	0.6%
Duración de llamadas gratis	0.6%
Total	100.0%

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Satisfacción del servicio

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

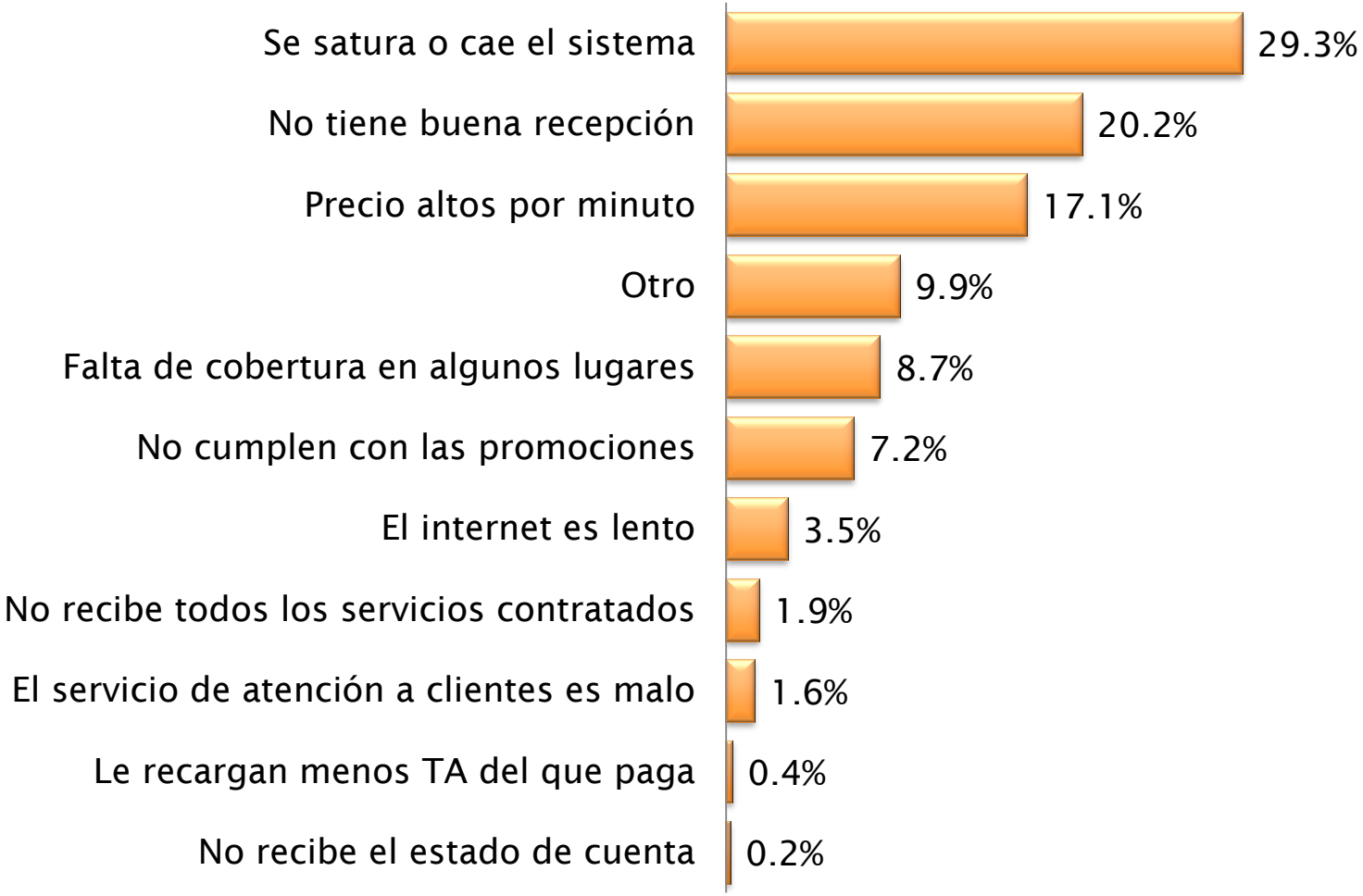
En general, ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio telefónico que recibe de su compañía, no del equipo telefónico?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Por qué quedó regularmente o nada satisfecho?

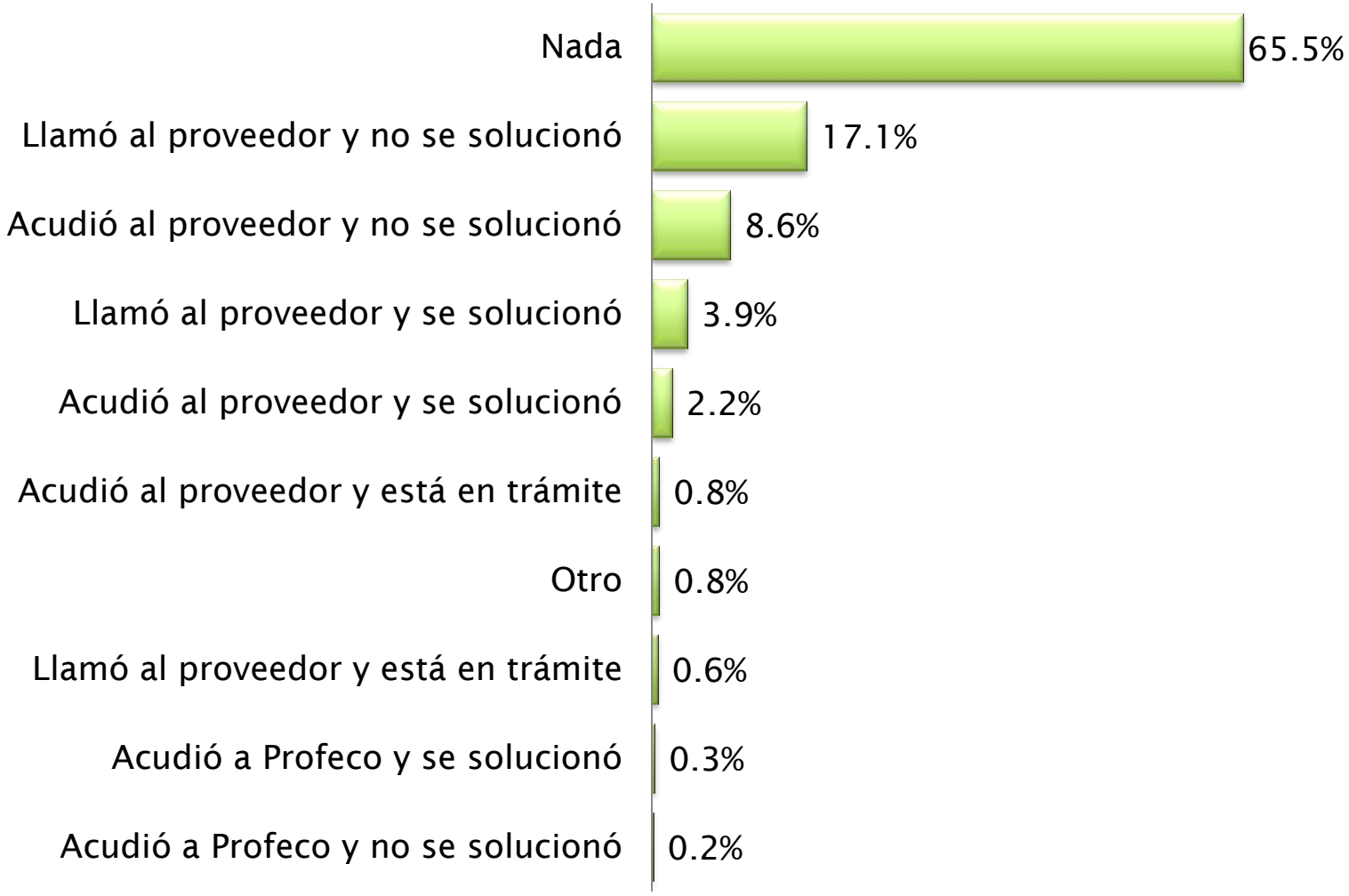
(Porcentaje de menciones de quienes quedaron regularmente o nada satisfechos)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

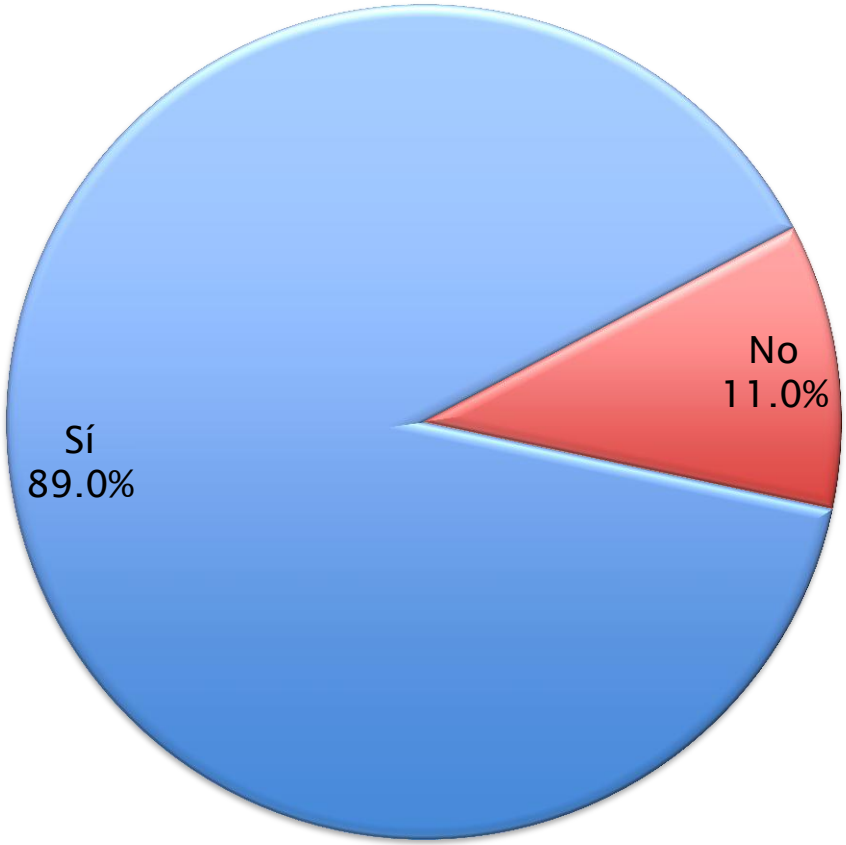
¿Qué hizo para resolver estas situaciones?

(Porcentaje de menciones de quienes quedaron regularmente o nada satisfechos)



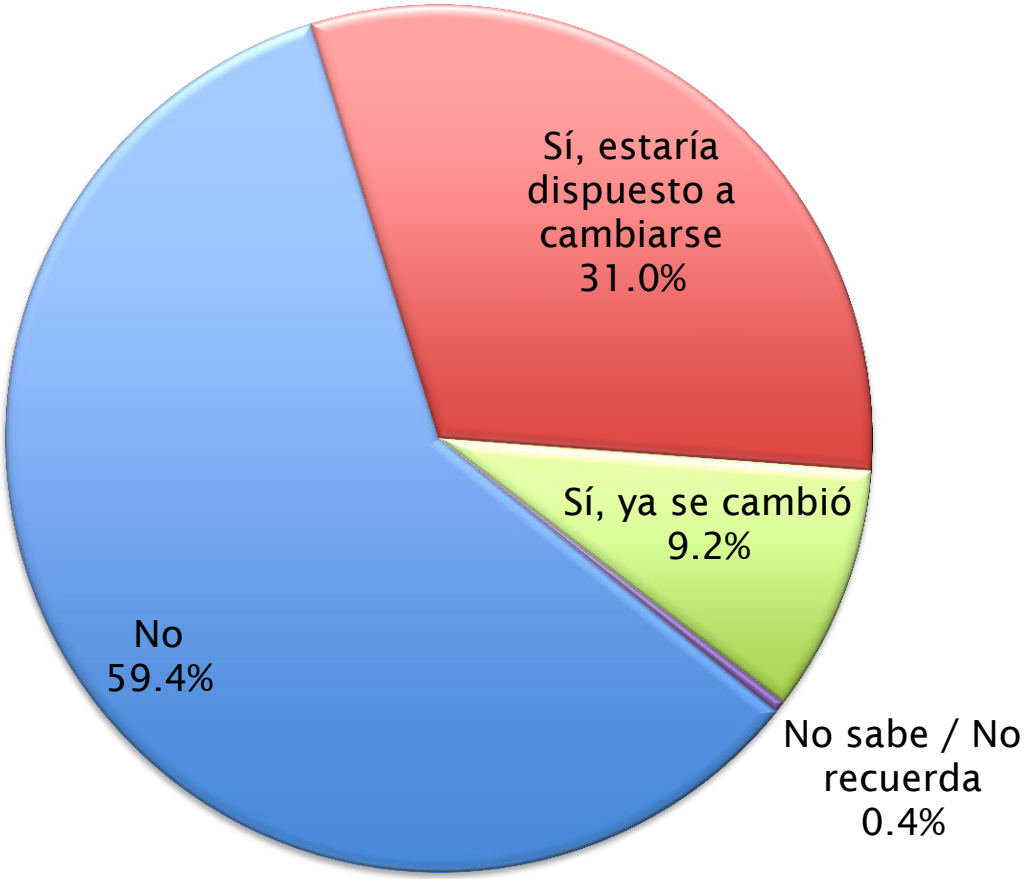
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Usted sabe que actualmente se puede cambiar de compañía de telefonía móvil sin perder su número telefónico actual?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Usted ya se cambió o estaría dispuesto a cambiarse a otra compañía de telefonía móvil?

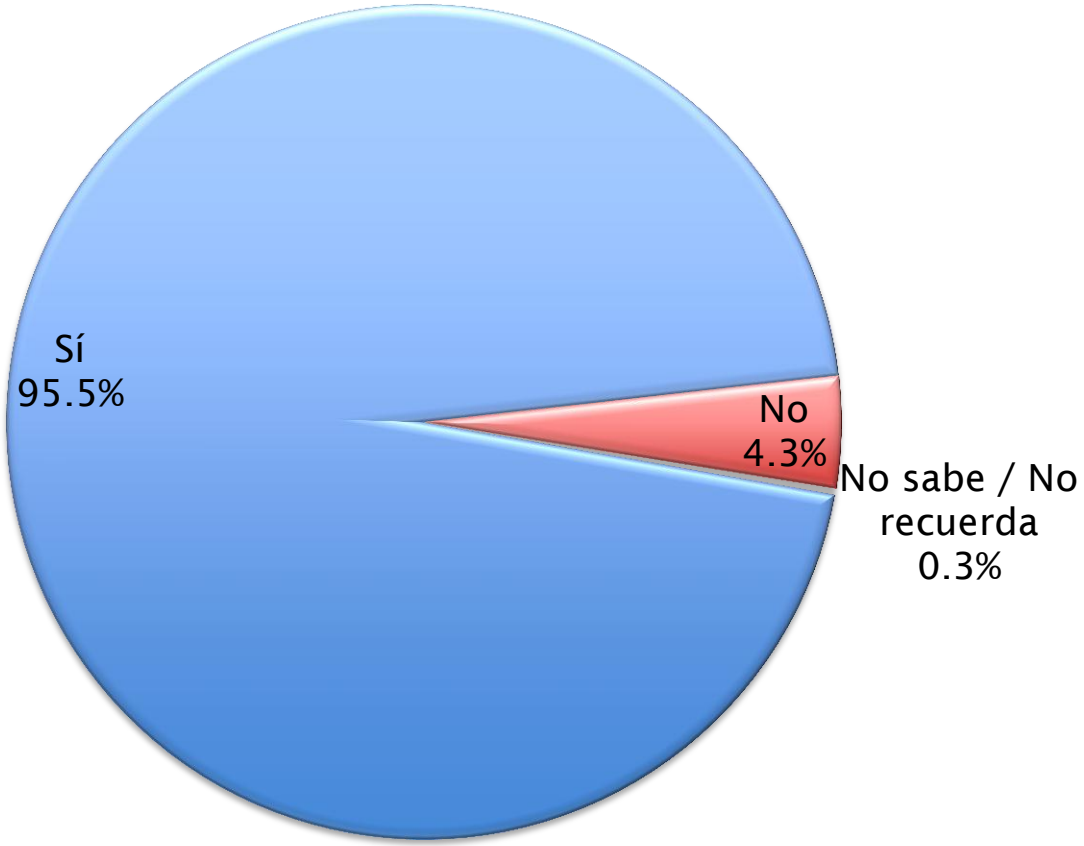


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Satisfacción de los sistemas de atención a clientes

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

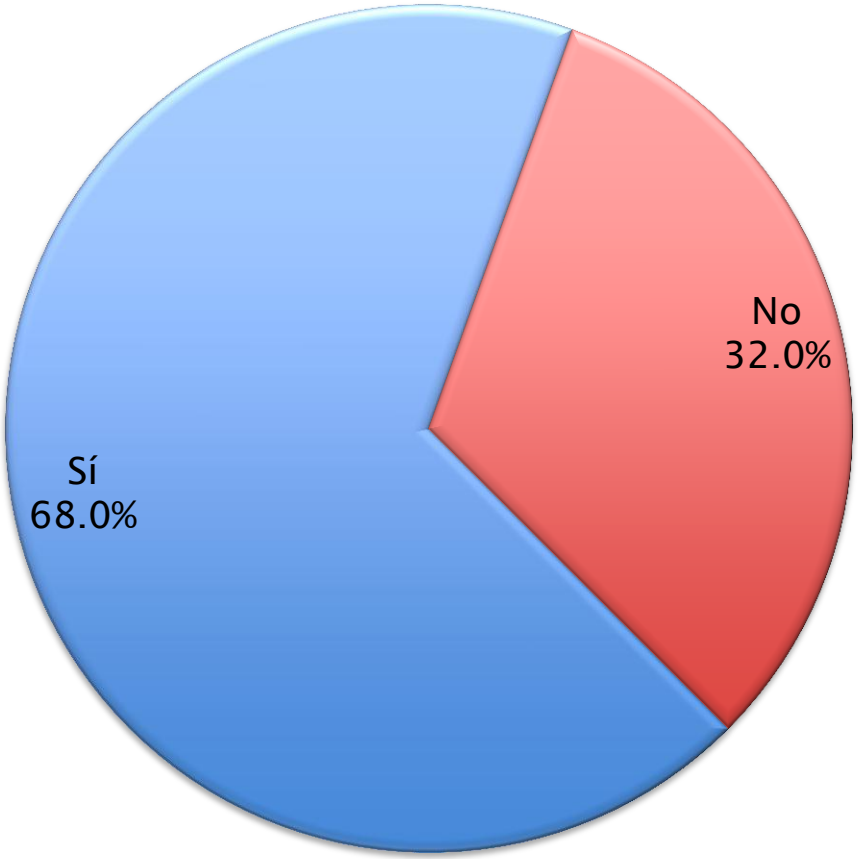
¿Usted sabe si la compañía que le brinda el servicio cuenta con un sistema de atención a clientes para resolver dudas y quejas?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Ha solicitado este servicio para resolver dudas o quejas en este sistema de atención a clientes?

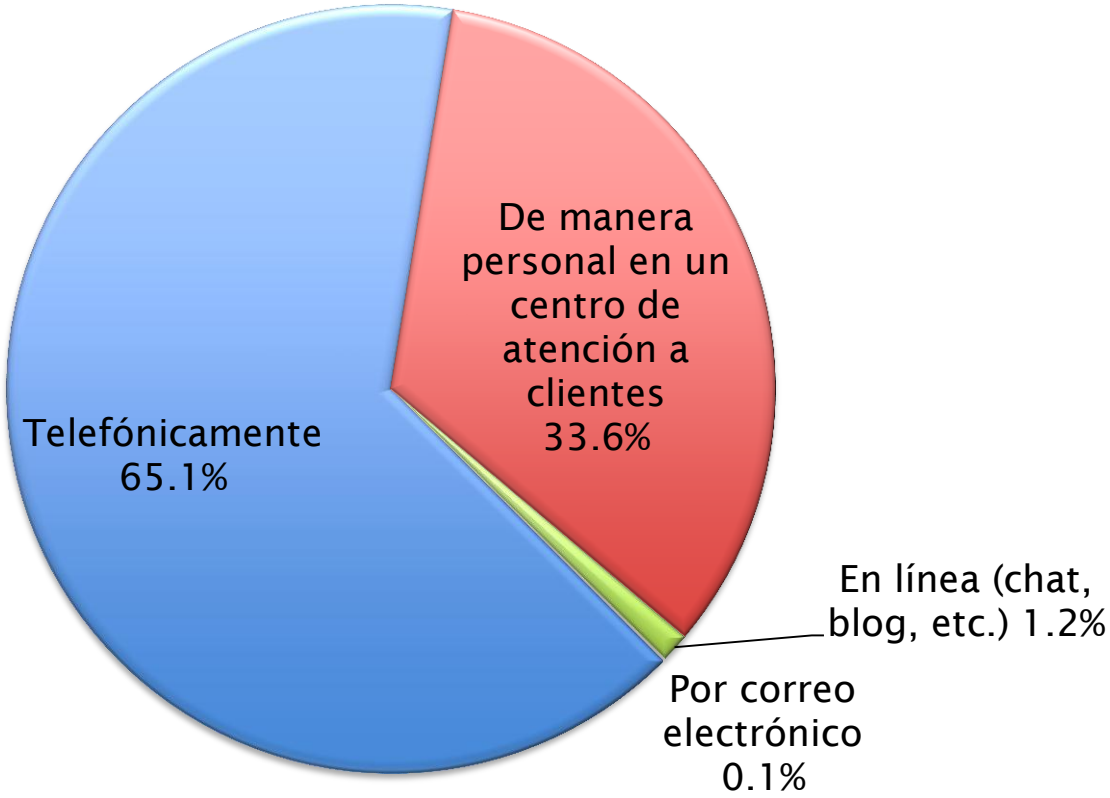
(Porcentaje de quienes conocen el servicio de atención a clientes)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿A través de qué medio solicitó que lo atendieran como cliente para solucionar sus dudas o quejas la última vez?

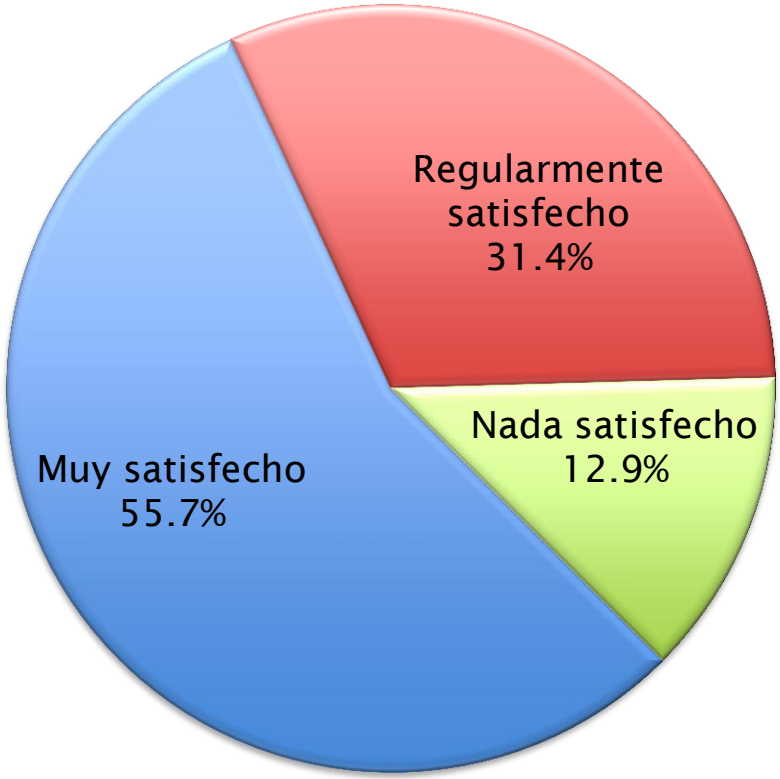
(Porcentaje de quienes sí han solicitado el servicio de atención a clientes)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué tan satisfecho quedó con la atención que recibió la última vez que hizo uso del sistema de atención a clientes?

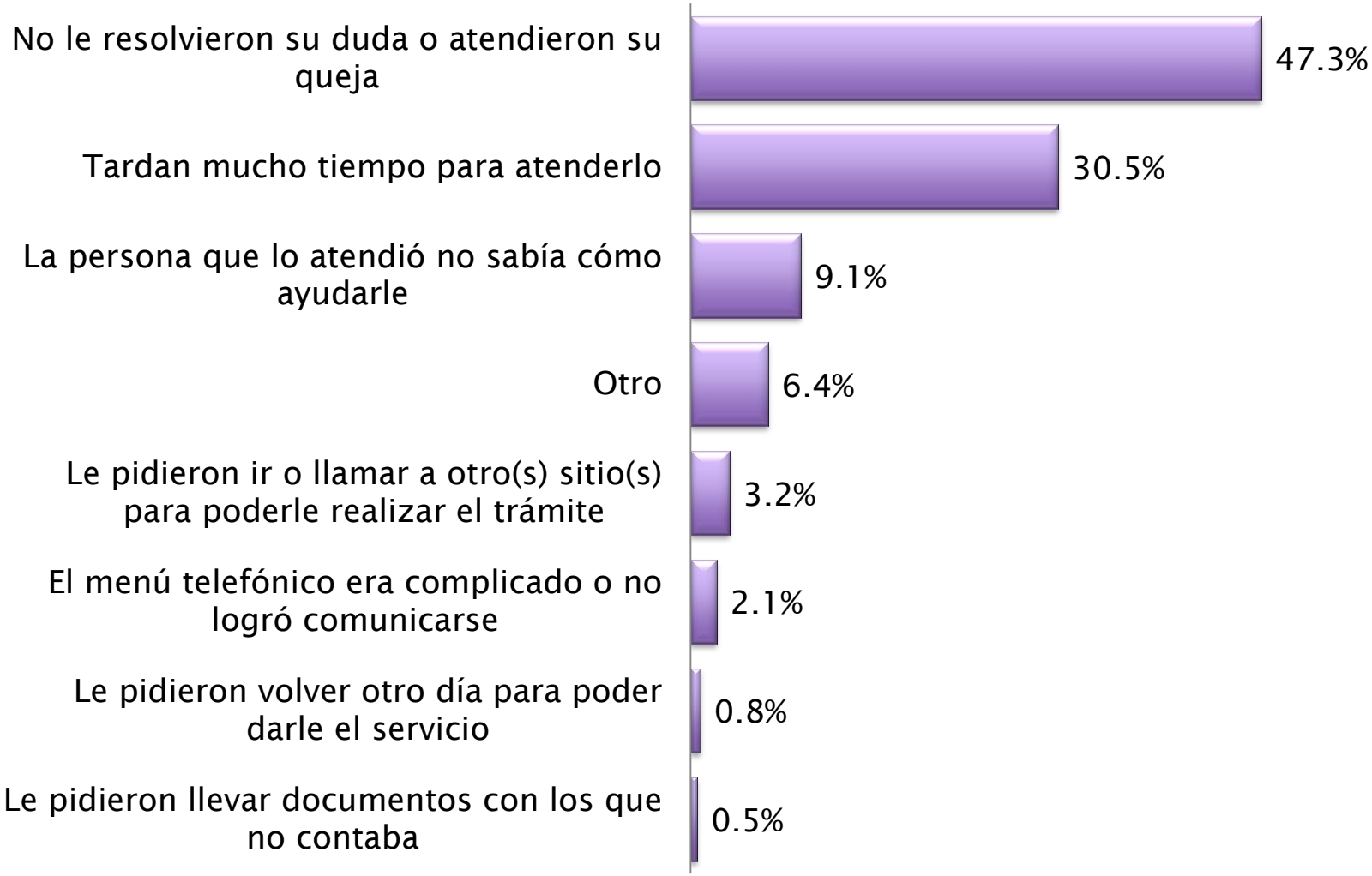
(Porcentaje de quienes sí han solicitado el servicio de atención a clientes)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Por qué quedó regularmente o nada satisfecho?

(Porcentaje del total de menciones)

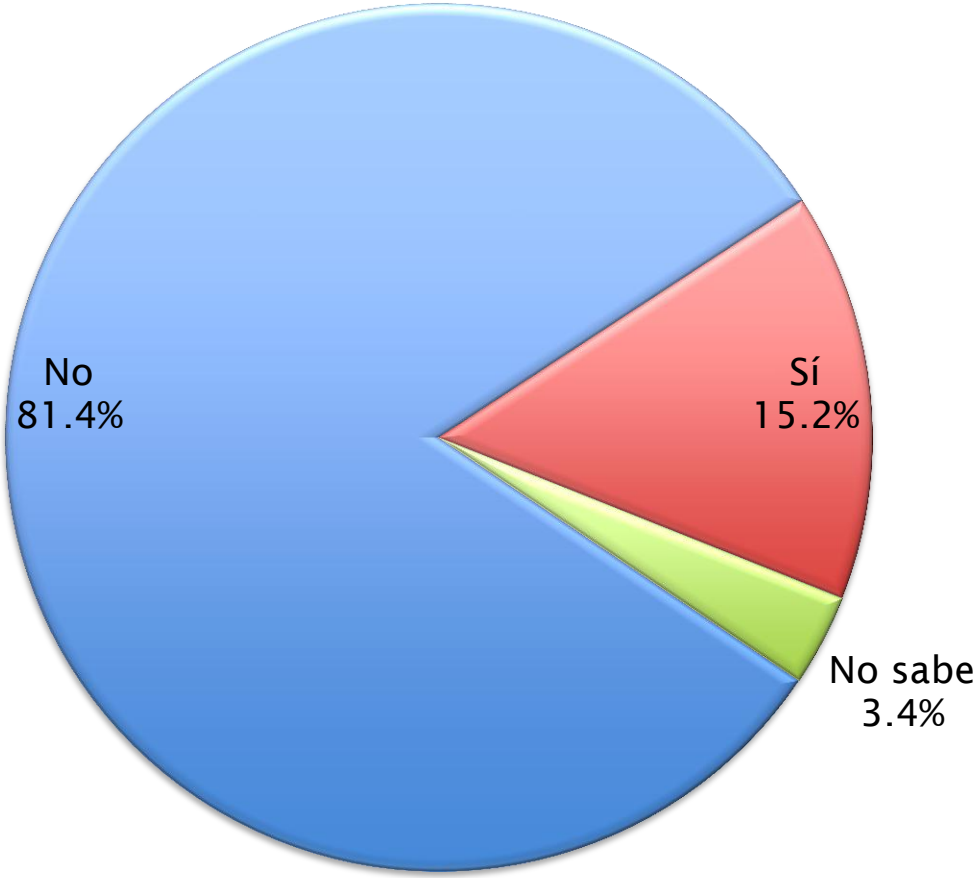


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Satisfacción de los sistemas de cancelación de servicios

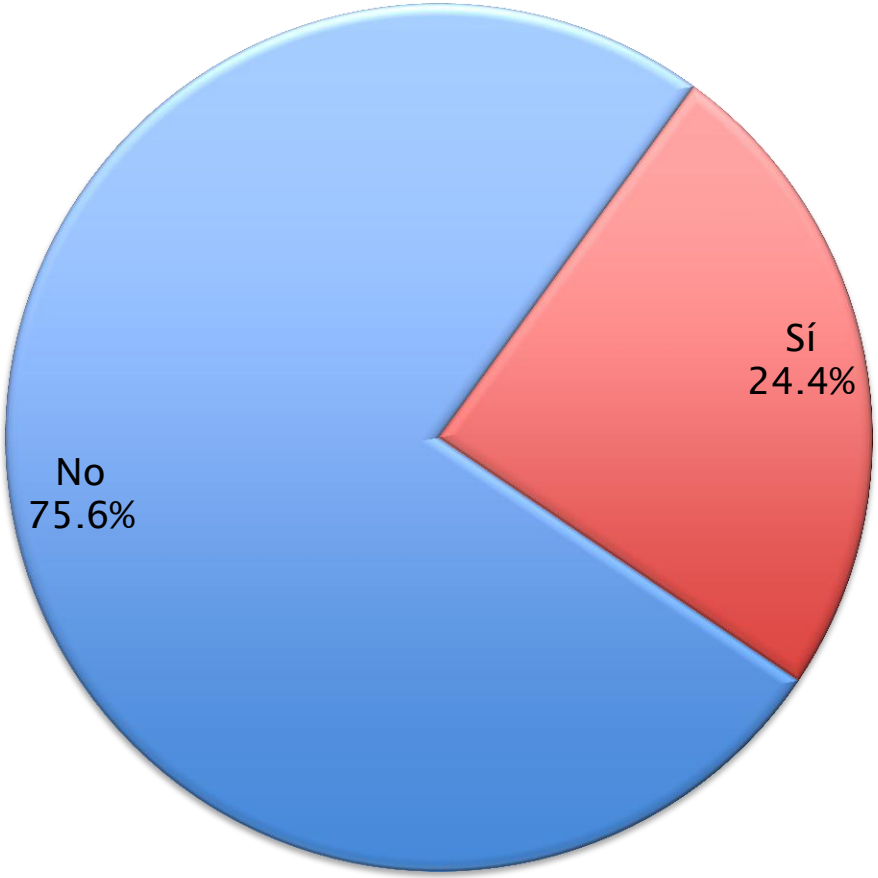
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Su compañía de telefonía móvil actual le ha cobrado por algún servicio que usted no haya solicitado o que no aceptó recibir?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

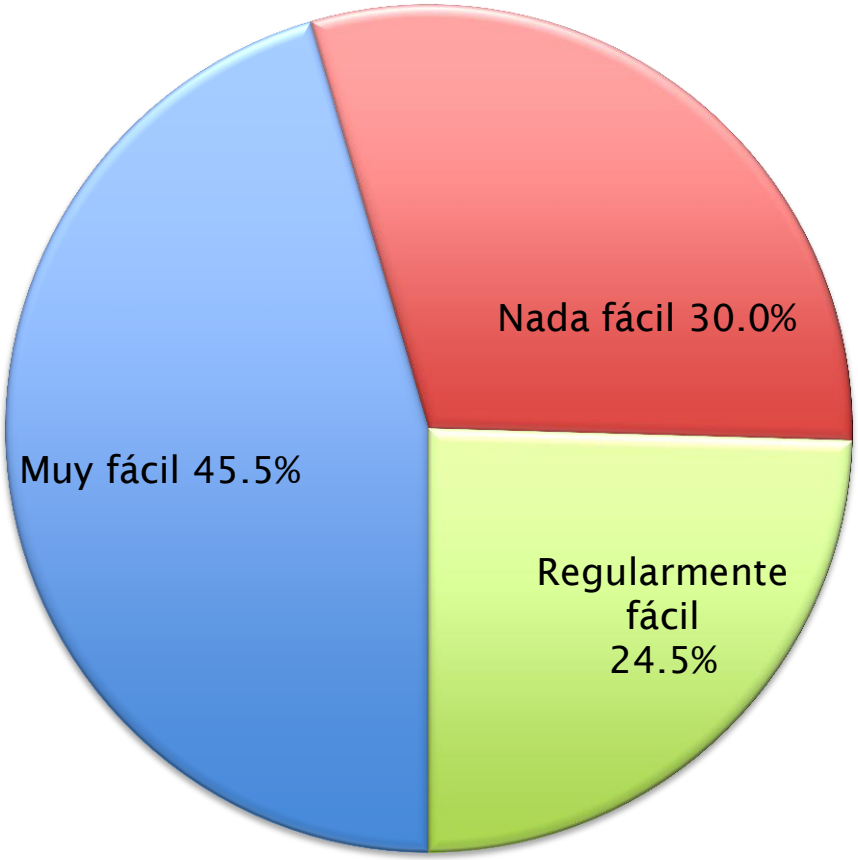
¿Usted ha cancelado o intentado cancelar algún servicio, sea que éste haya sido o no solicitado?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Qué tan fácil le resultó cancelar este o estos servicios?

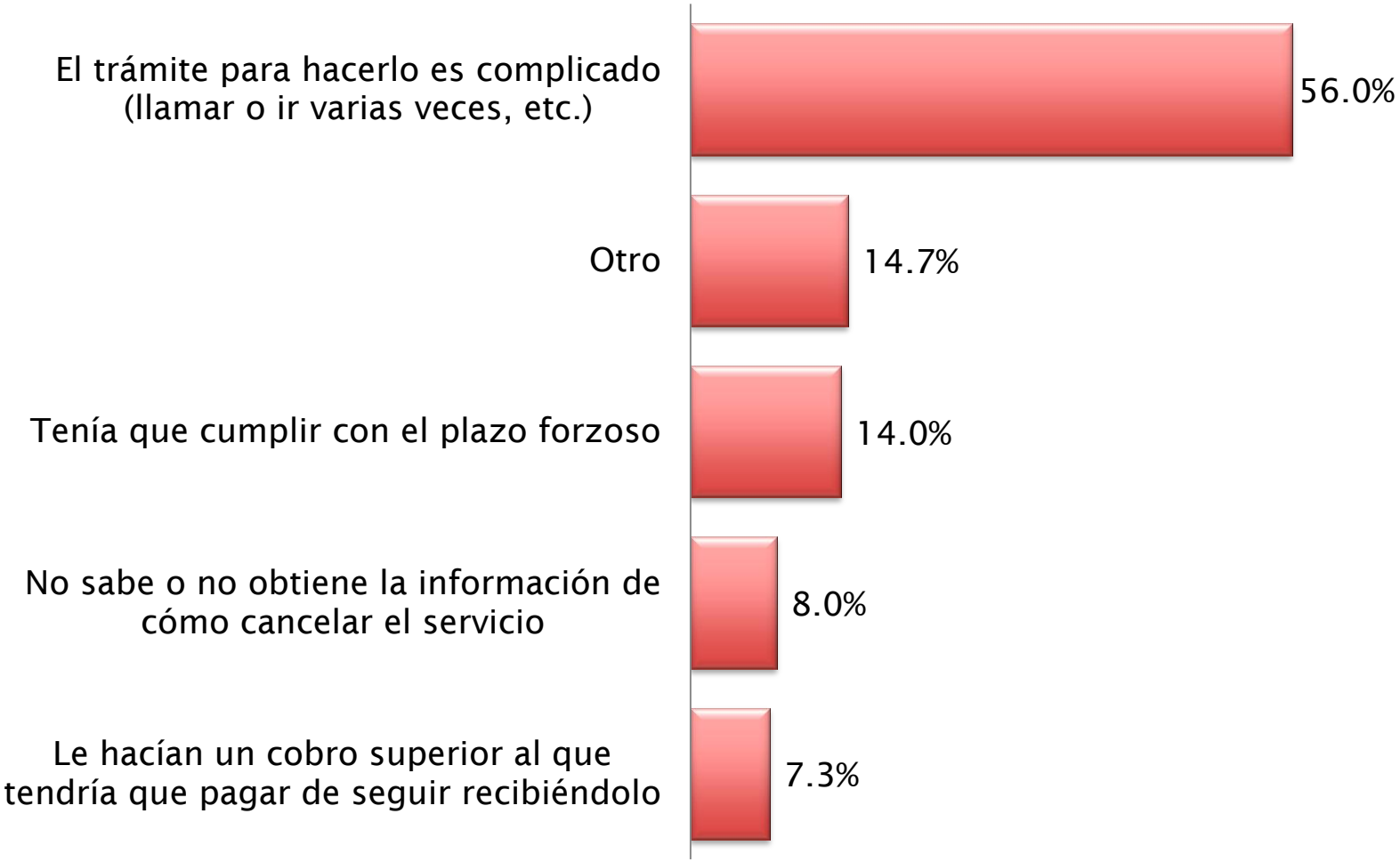
(Porcentaje de quienes sí han cancelado o intentado cancelar algún servicio)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Por qué resultó regularmente o nada fácil cancelar este o estos servicios?

(Porcentaje de quienes sí han cancelado o intentado cancelar algún servicio)

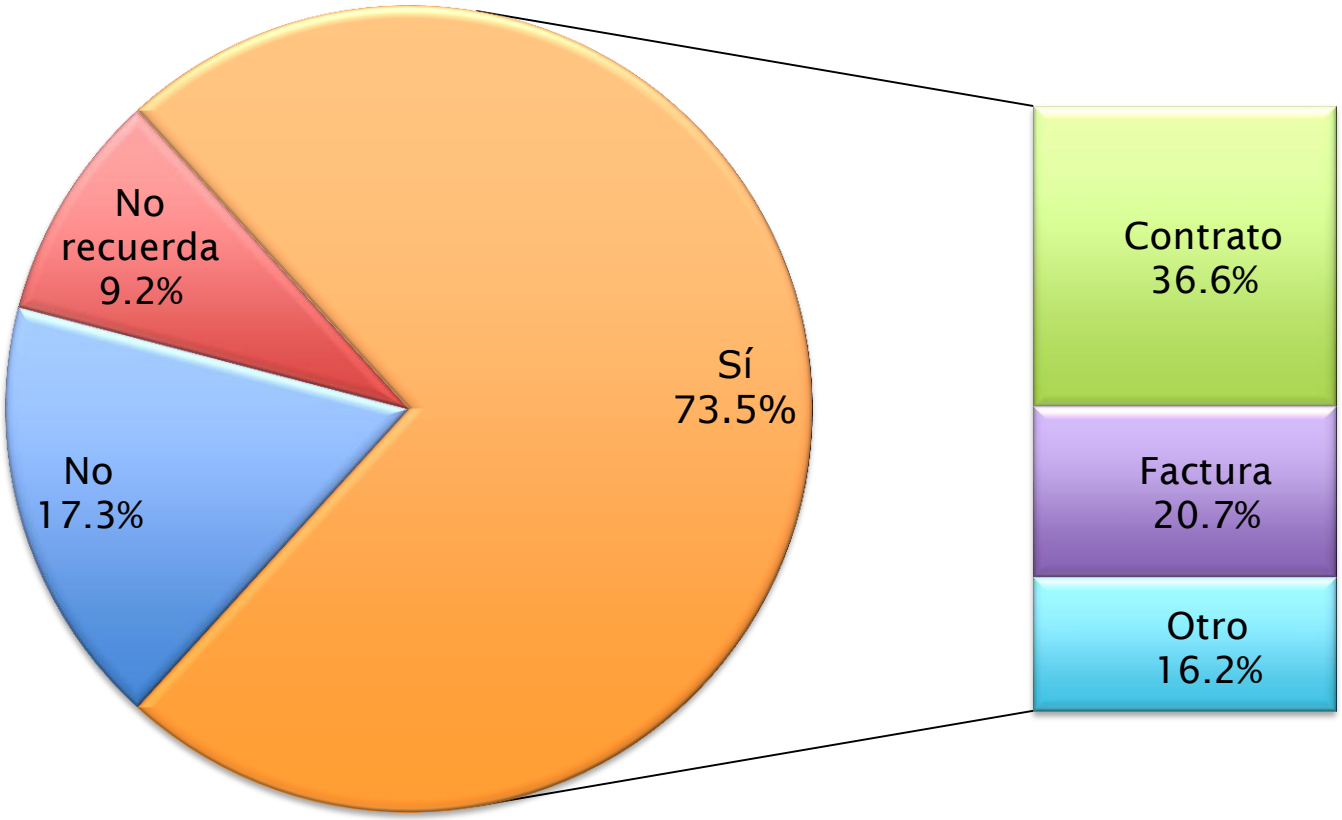


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Sección:
Información del contrato

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

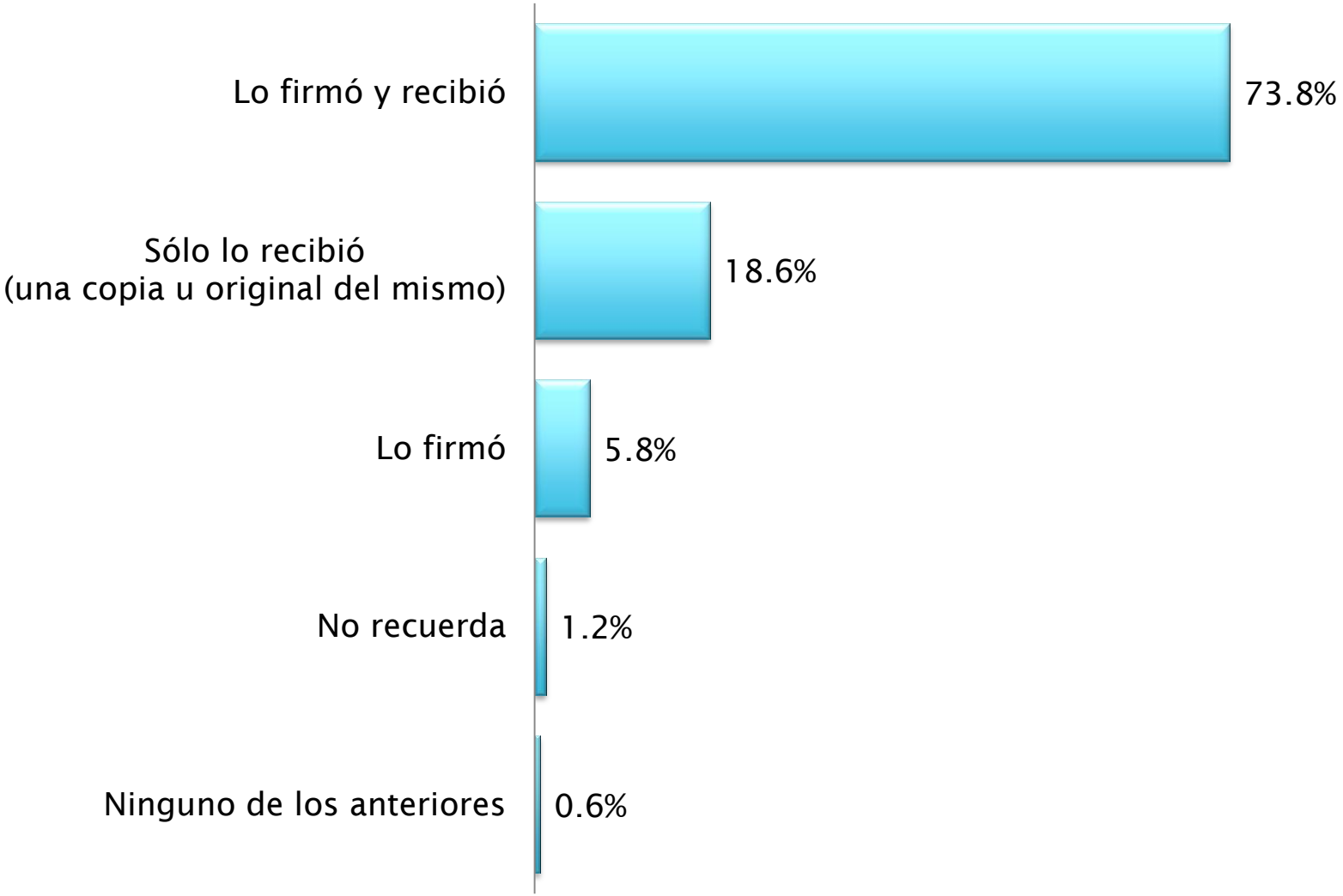
Al momento de contratar su servicio o comprar su equipo telefónico, ¿le dieron algún documento con los términos y condiciones de su servicio de telefonía?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Este documento, ¿usted…?

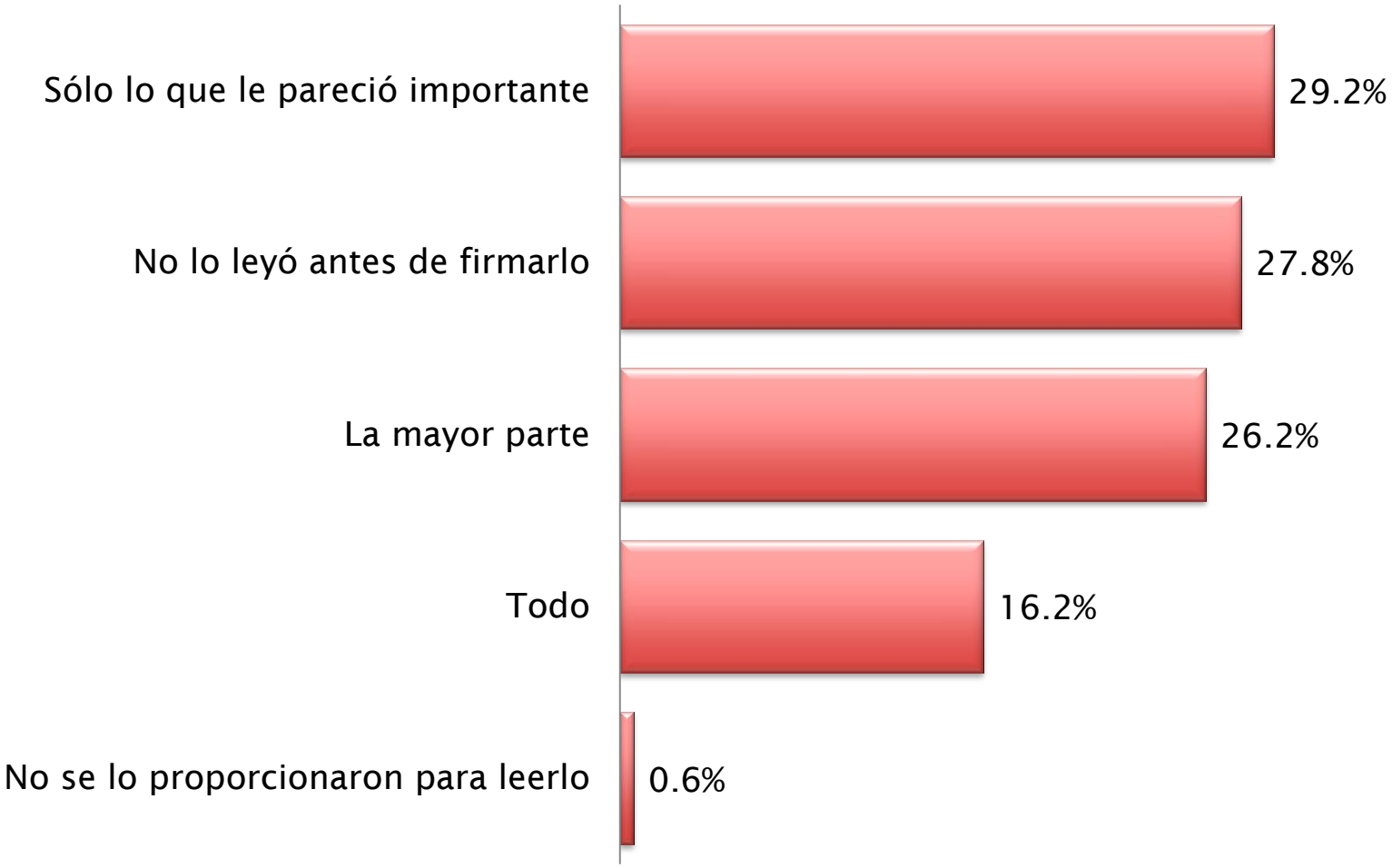
(Porcentaje de quienes sí recibieron algún documento con los términos y condiciones de su servicio de telefonía)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Antes de firmarlo o recibirlo, ¿este documento usted lo leyó…?

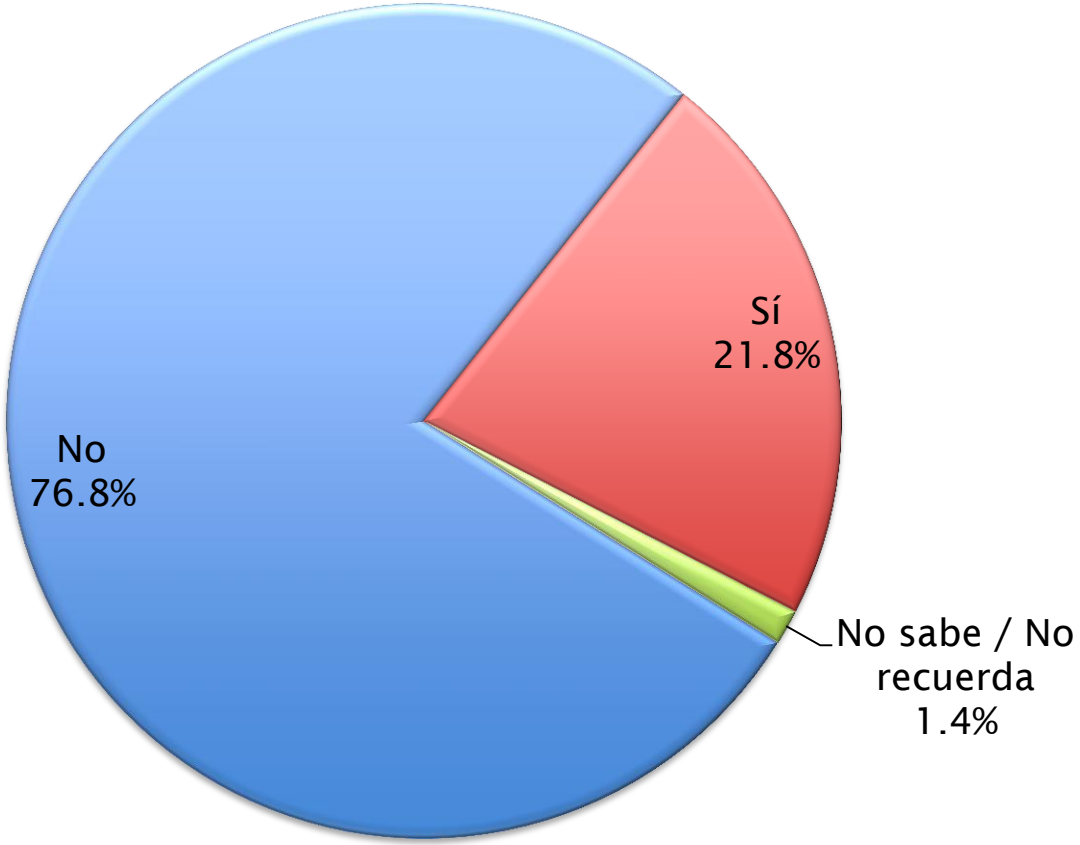
(Porcentaje de quienes sí recibieron algún documento con los términos y condiciones de su servicio de telefonía)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Detectó en este documento cláusulas o información que usted considera ventajosas para el proveedor del servicio o que dañaban sus intereses como consumidor?

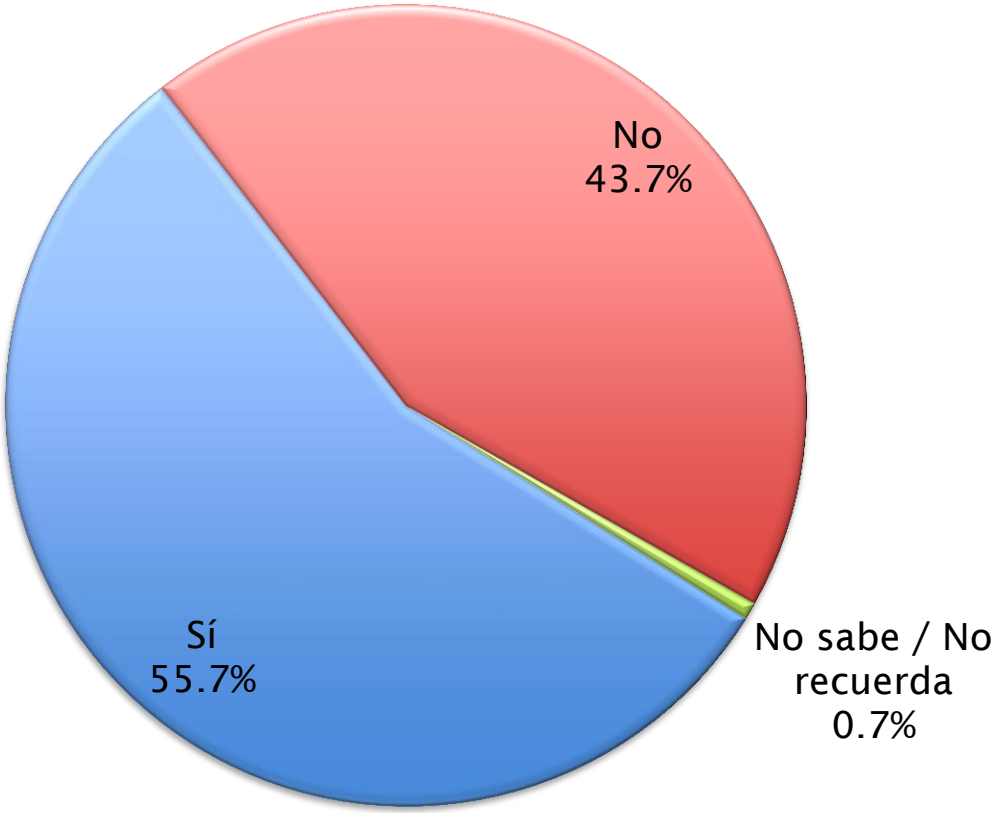
(Porcentaje de quienes sí leyeron algún documento)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Al momento de contratar el servicio, ¿el vendedor le explicó los términos y condiciones de este documento?

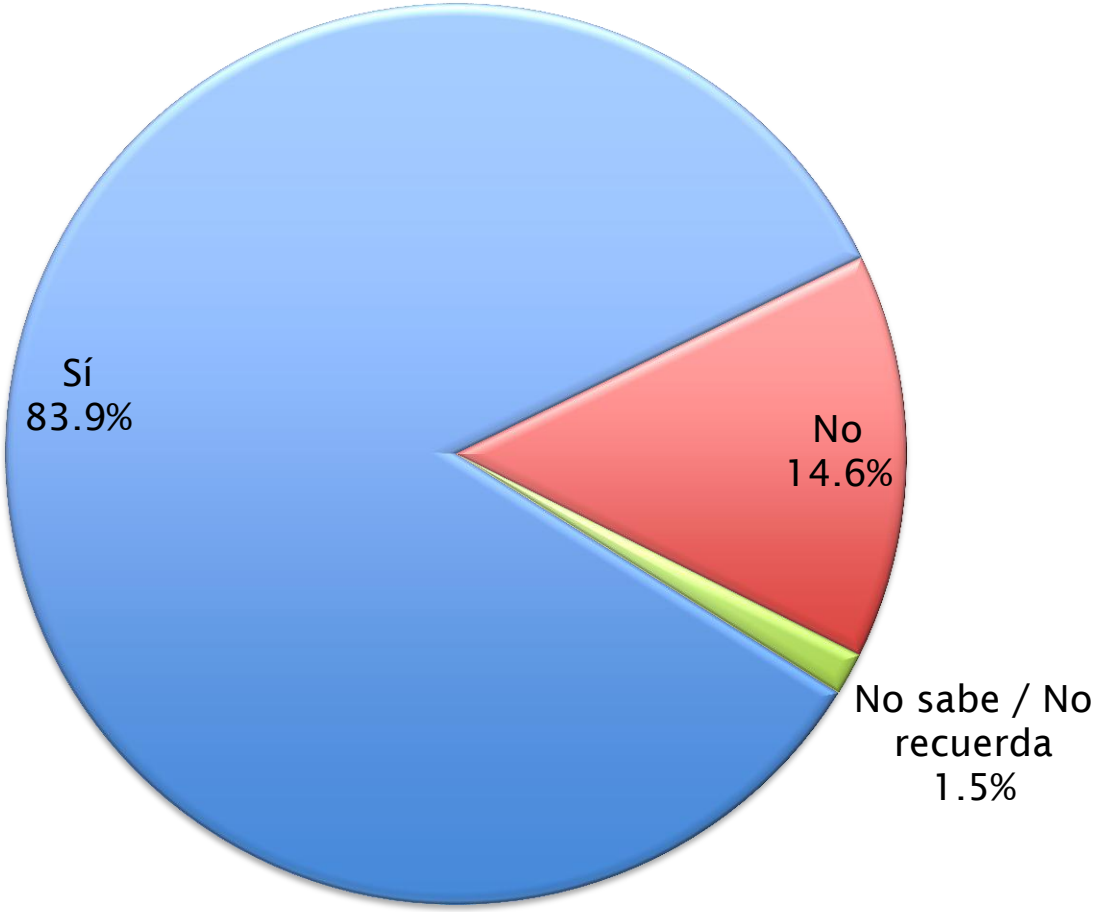
(Porcentaje de quienes sí leyeron algún documento)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Usted observó o el vendedor le comentó si este documento estaba registrado ante Profeco?

(Porcentaje de quienes sí leyeron algún documento)

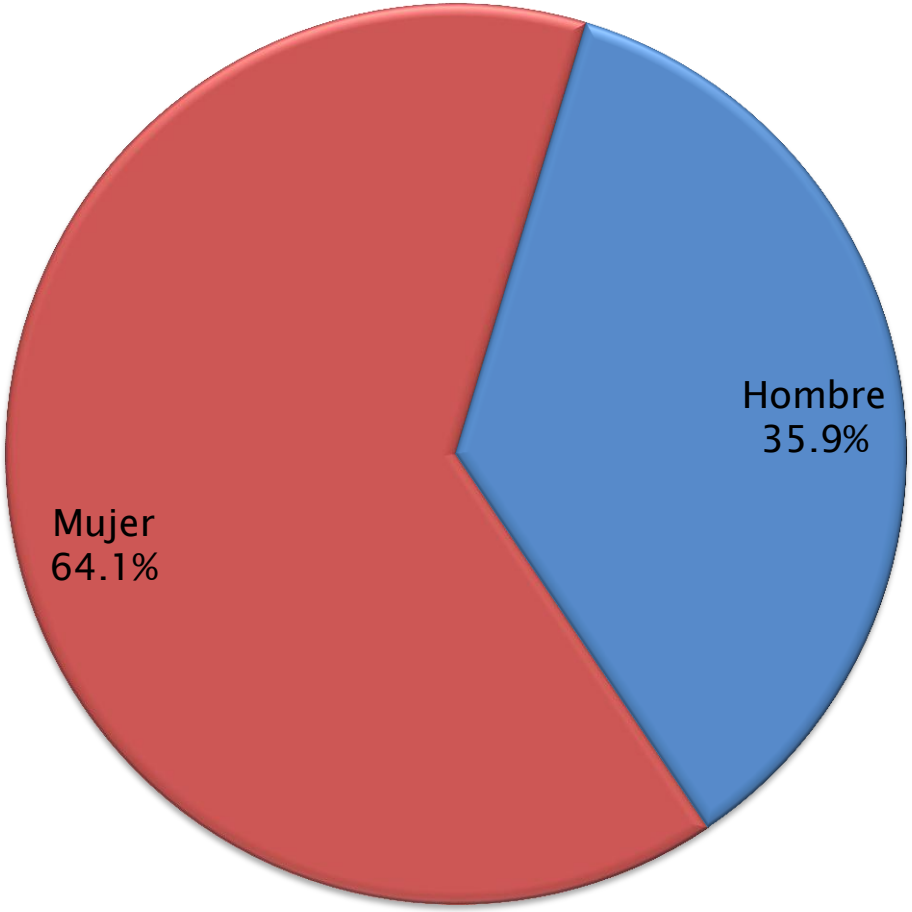


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Datos generales de los entrevistados

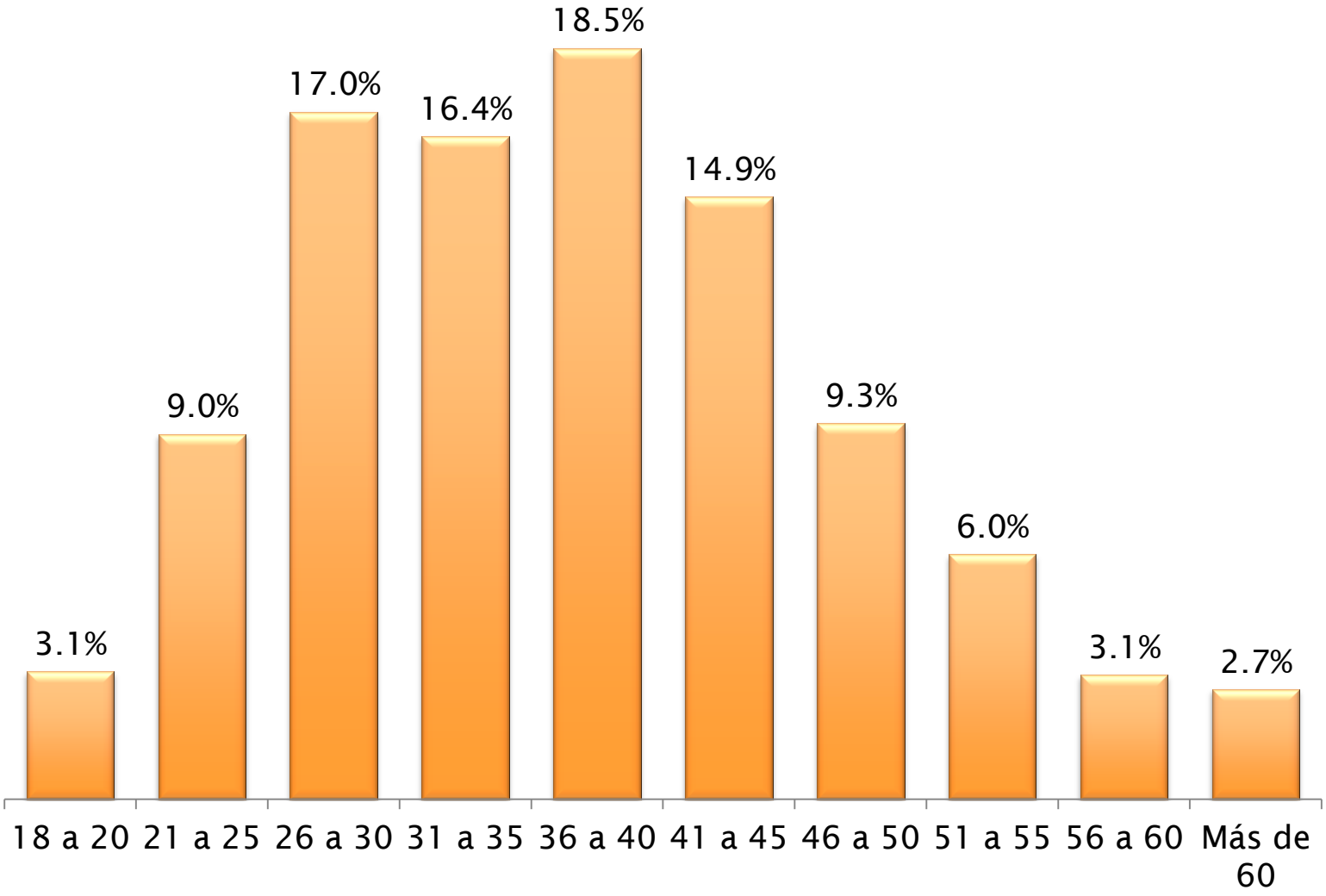
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Género de los entrevistados



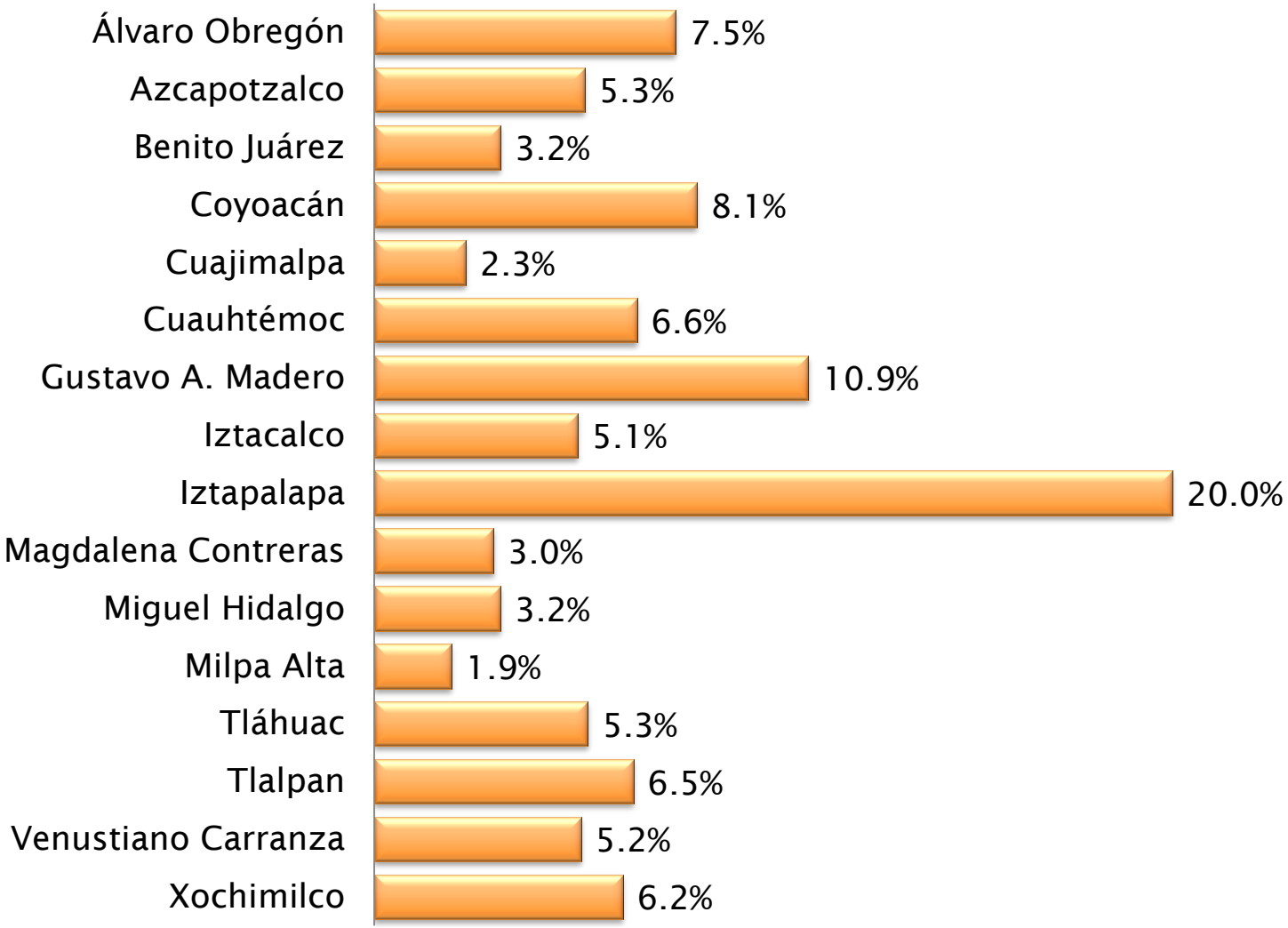
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Edad



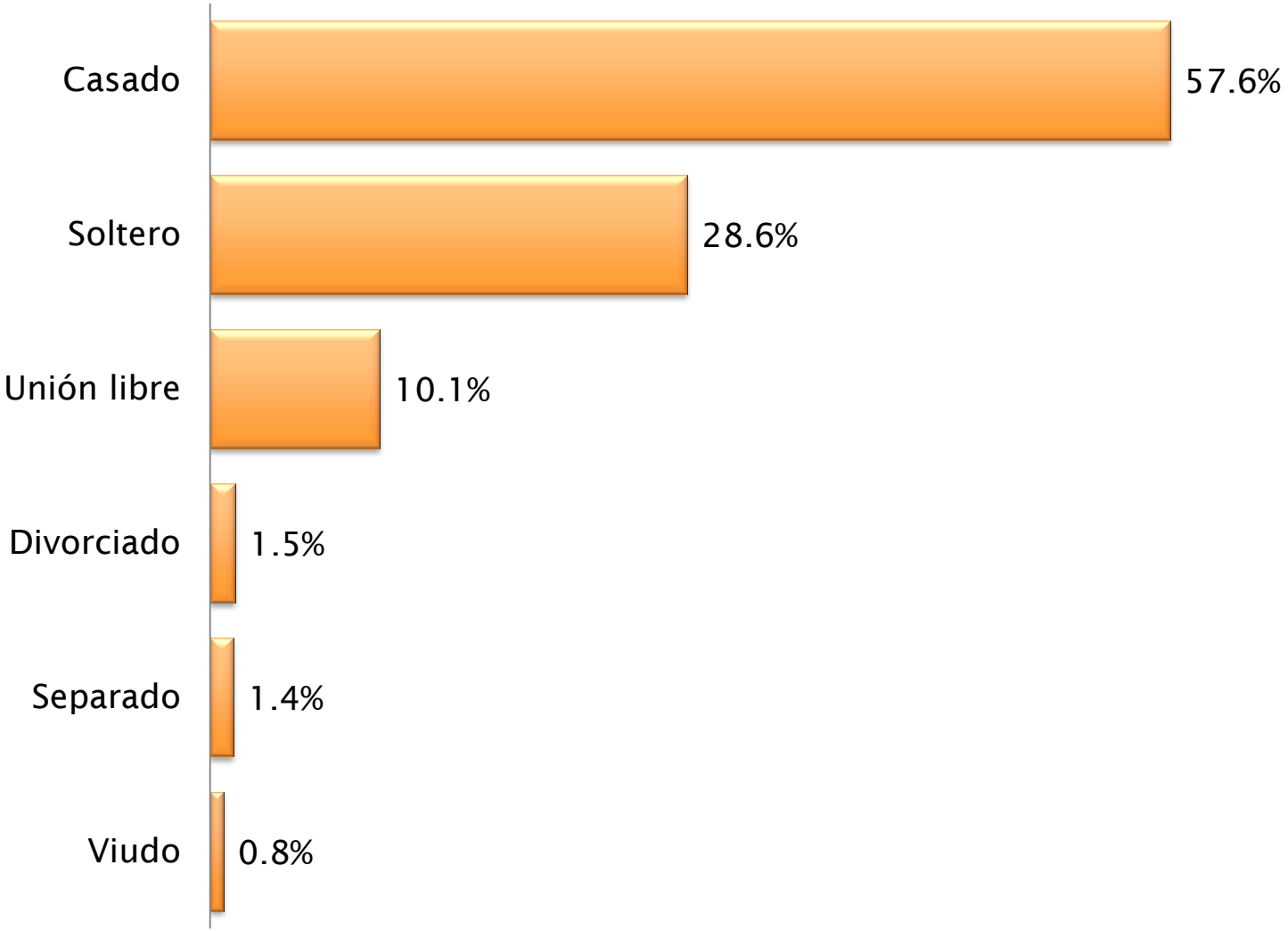
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Delegación donde reside



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Estado civil

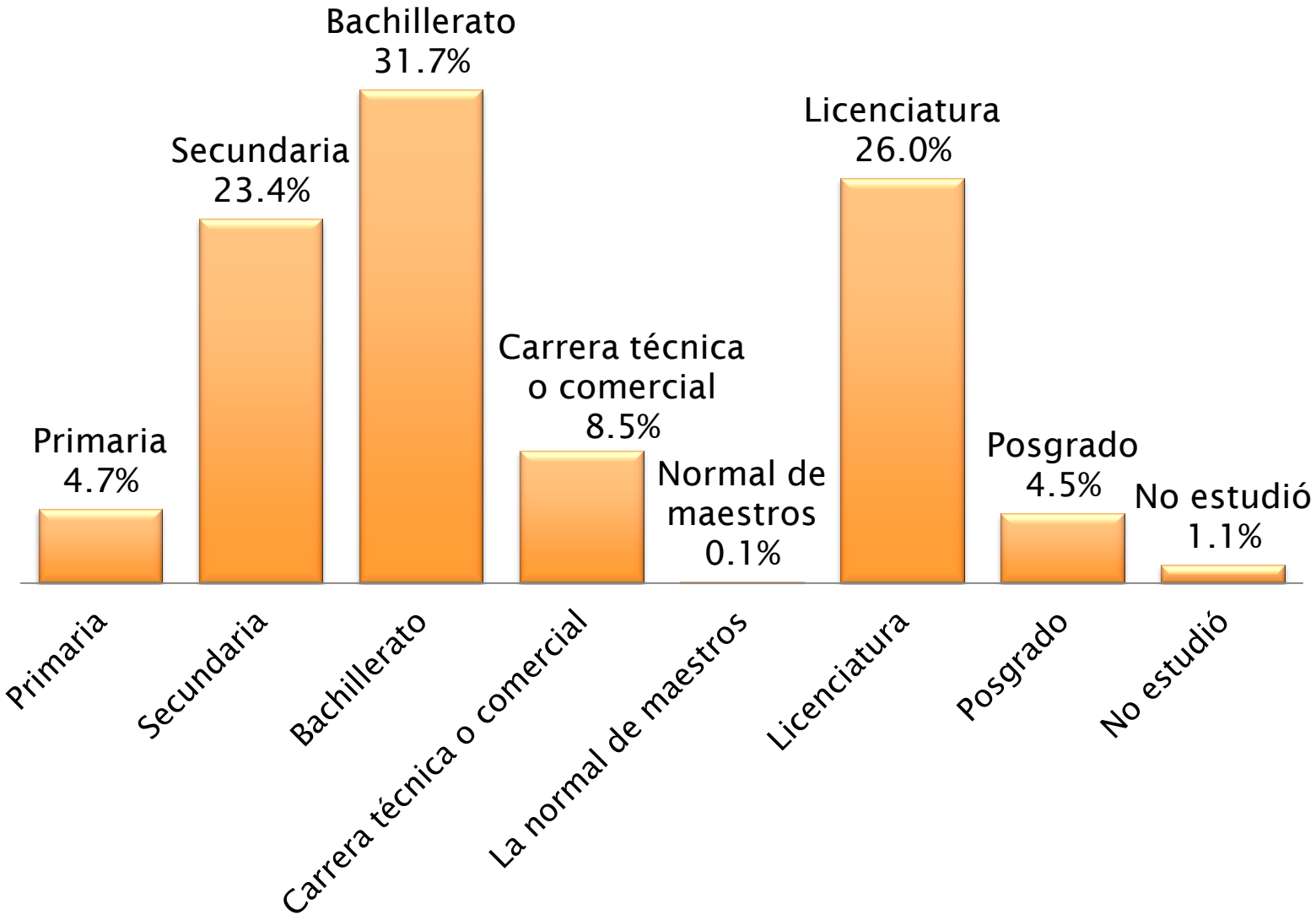


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

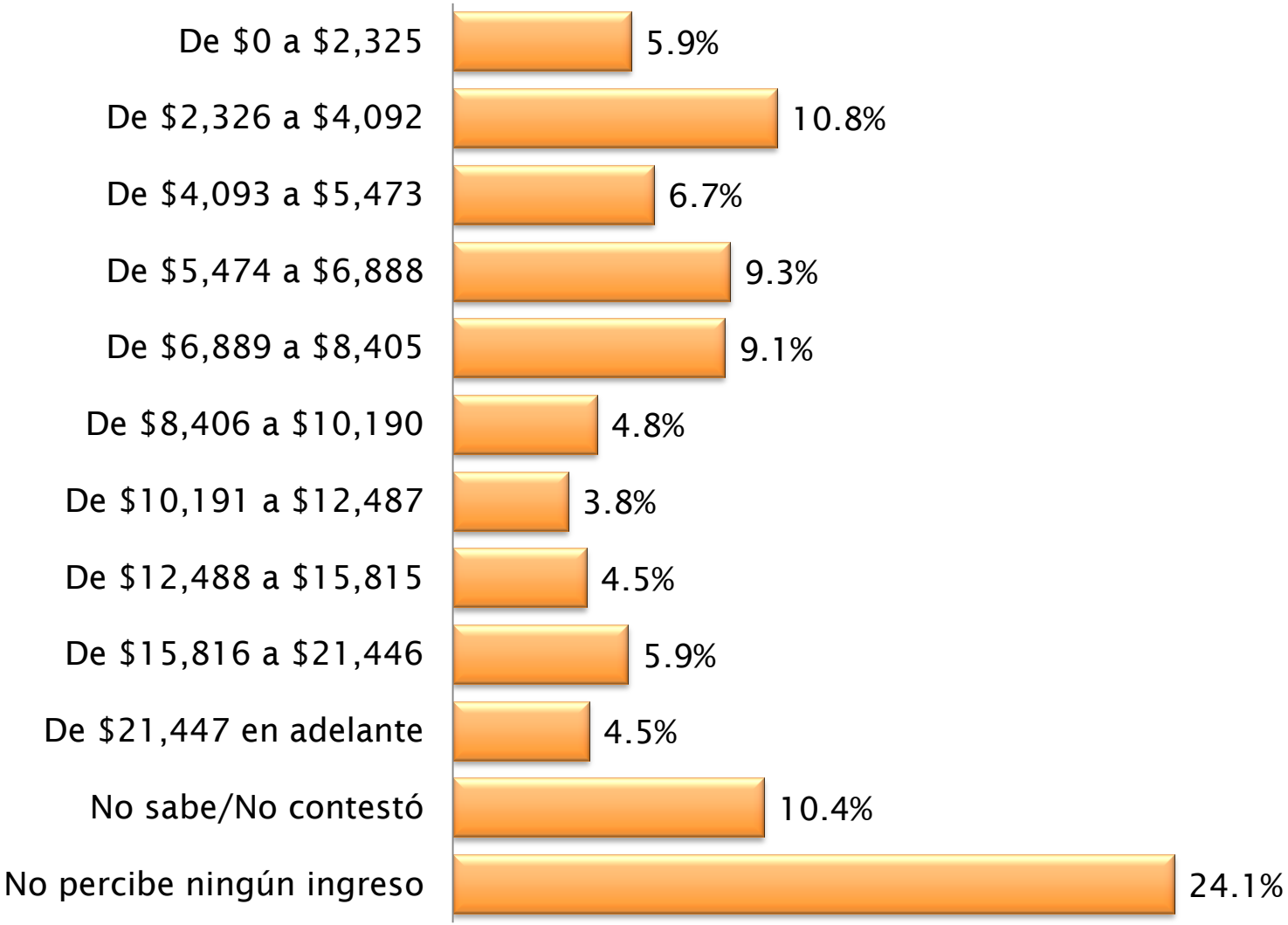
Ocupación

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Último grado de estudios

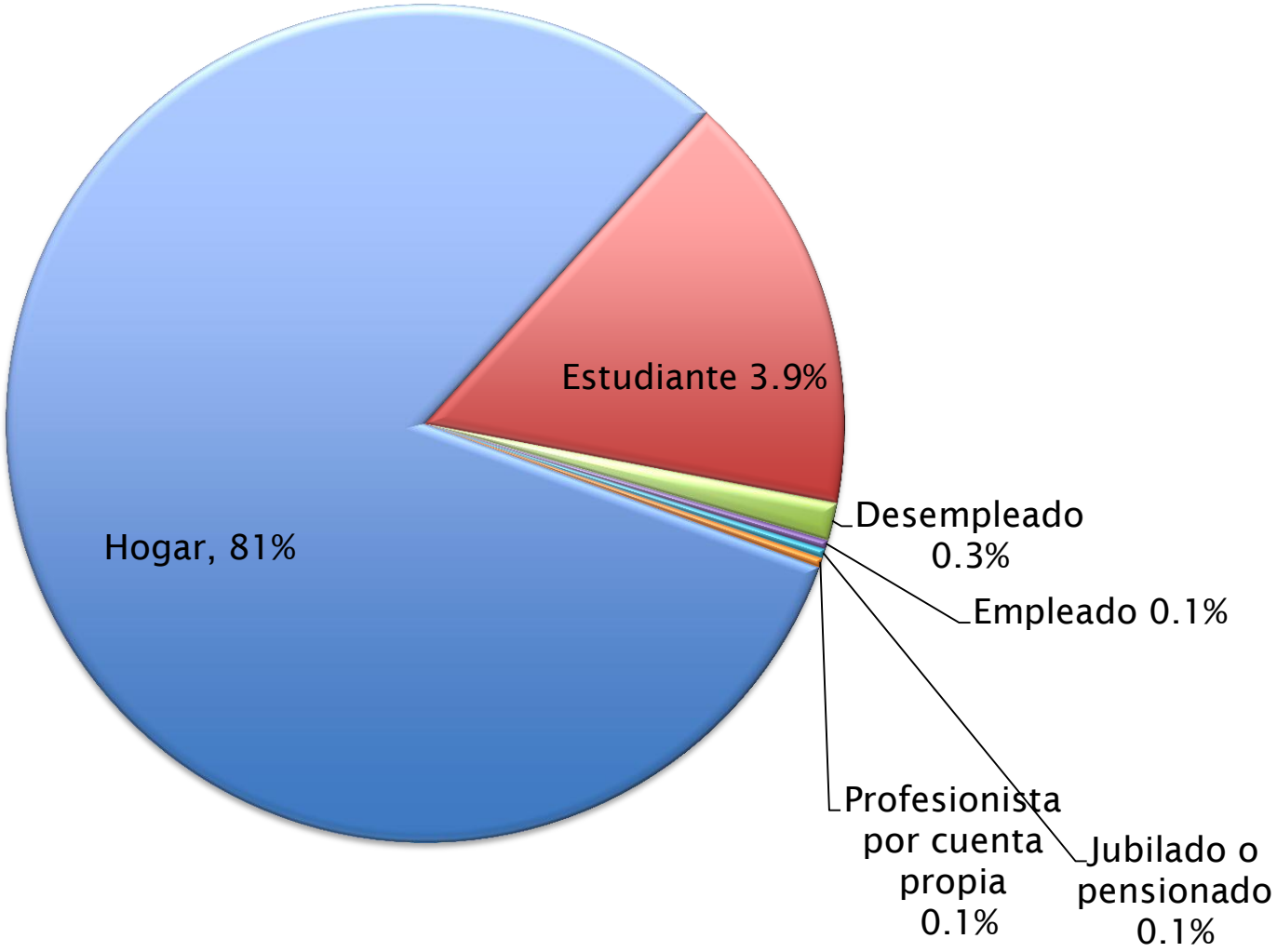


Ingreso mensual personal aproximado



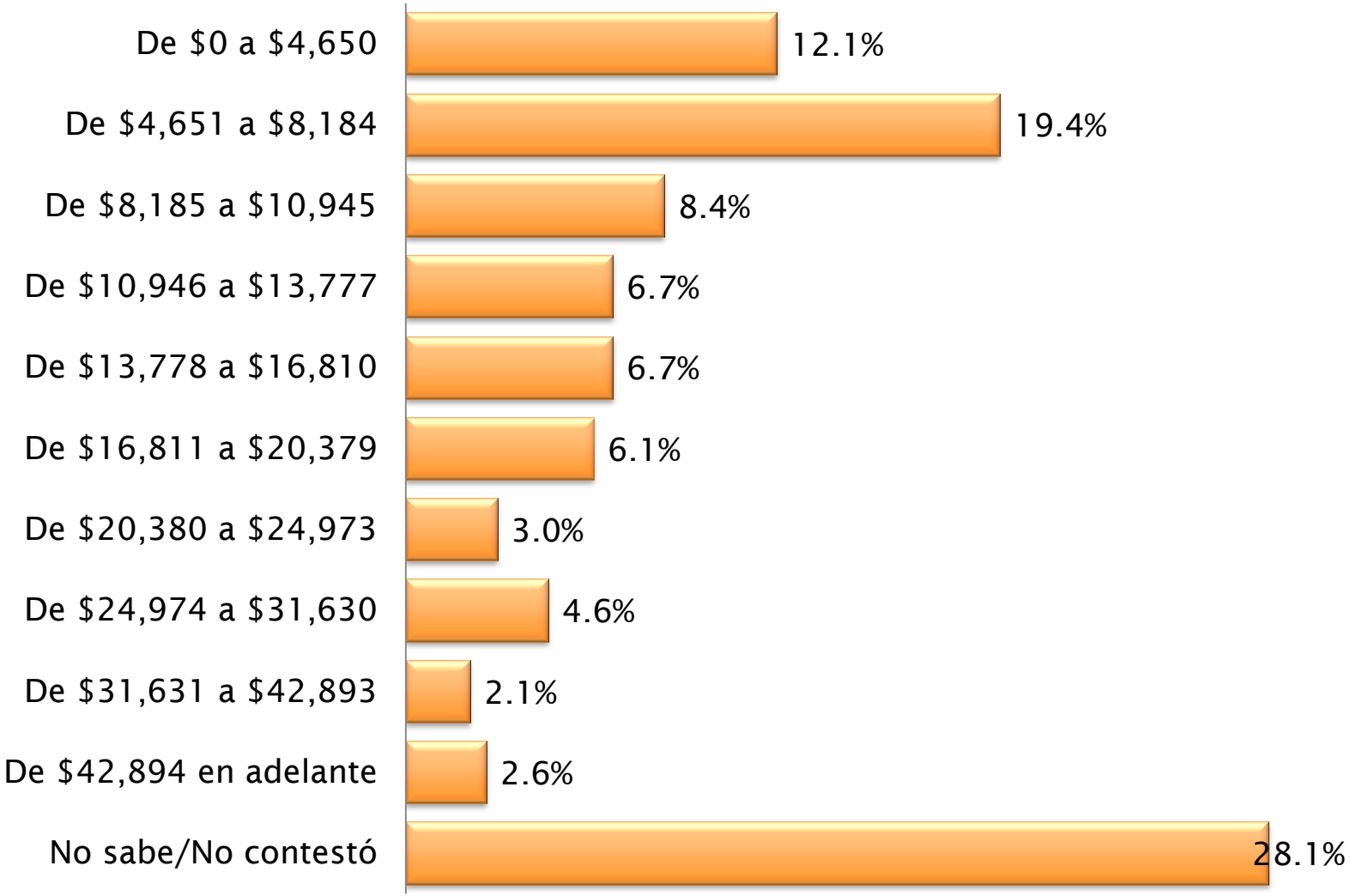
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Ocupación de quienes no perciben ingresos



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Ingreso mensual familiar aproximado



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR