



México, D.F., Palacio Legislativo de San Lázaro, a 5 de julio de 2014  
CESOP/CVyD/ 036/14

### **Preocupa más el precio que la calidad en el servicio**

- 7 de cada 10 encuestados considera que la competencia en el sector ayudará a reducir precios
- Una minoría pone atención en la calidad del servicio

En el marco de la discusión de las leyes secundarias de la reforma en materia de telecomunicaciones, el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP) realizó una encuesta telefónica para medir la percepción de la población respecto al tema, como documento de apoyo para el trabajo legislativo.

La percepción ciudadana se midió en marzo pasado y los resultados de la encuesta señalan que más de 7 de cada 10 encuestados consideraba que si se da una mayor competencia entre las empresas de telecomunicaciones, los precios de los servicios de telefonía fija, telefonía celular, televisión de paga e internet se reducirán.

En el mercado de la telefonía, 45% de los encuestados consideró que el principal problema es el precio de los servicios; no obstante, una minoría opinaba que las fallas en el servicio (19%), la existencia de pocas empresas en el mercado (14%) y la cobertura (14%) son el principal problema del sector.

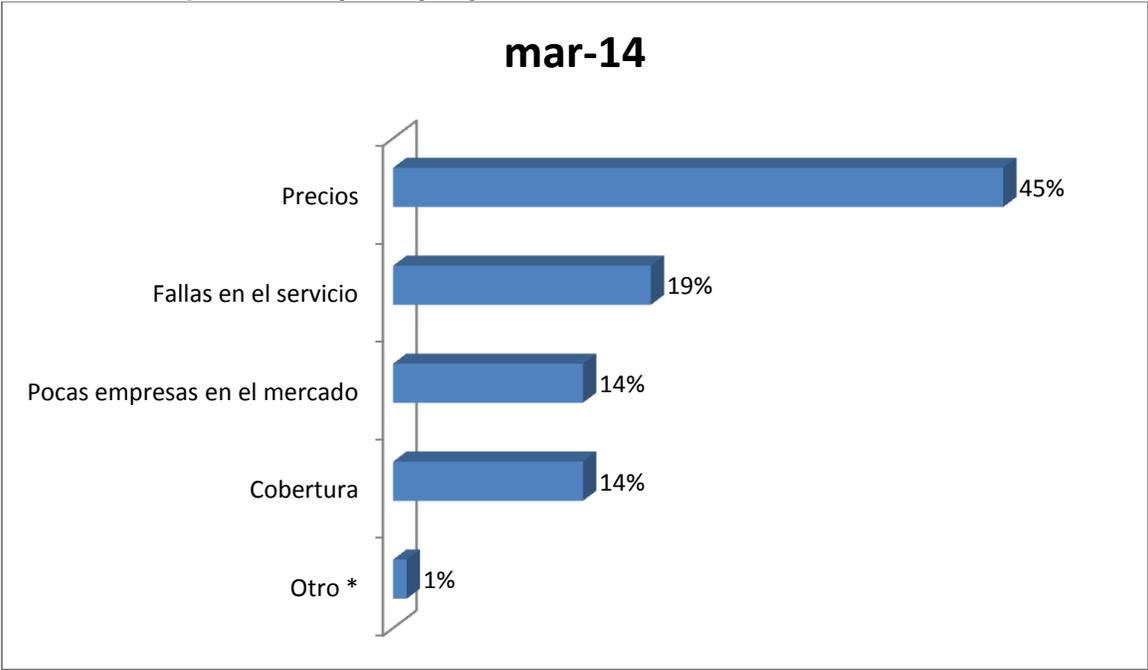
En torno a la discusión de si se debe permitir que empresas como Televisa y TV Azteca incursionen en el mercado de la telefonía, poco más de la mitad de los encuestados dijeron que sería “muy bueno” o “bueno” que se les permita participar

en dicho mercado. A su vez, cinco de cada diez tenía una percepción positiva de que Telmex incursione en el mercado de la televisión abierta.

Para la mayoría de los encuestados, las empresas de telefonía celular o fija, internet o televisión de paga deben estar obligadas a otorgar un reembolso o bonificación a los usuarios cuando estas incumplan con el servicio.

La encuesta levantada por el CESOP tiene representatividad a nivel nacional, cuenta con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de +/- 3.9%.

**De la lista que le voy a leer a continuación, me puede decir por favor, en su opinión, ¿cuál es el principal problema de la telefonía en México?**



\* Respuesta espontánea  
Sumando No sabe y No contestó es 100%