SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

Ciudad de México, a 16 de noviembre de 2021

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO**: El internet fijo, un servicio imprescindible para los usuarios durante la pandemia por la COVID-19.

1. El viernes 12 de noviembre de 2021, el **IFT** emitió el siguiente comunicado 99/2021. [i]

   (http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-internet-fijo-un-servicio-imprescindible-para-los-usuarios-durante-la-pandemia-por-la-covid-19)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El Instituto Federal de Telecomunicaciones presentó los resultados de la "Segunda Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", la cual destacó los patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia causada por el Covid-19.

En ese sentido, destaca la importancia del servicio de internet fijo, mismo que se volvió imprescindible durante la contingencia dado que hubo un incremento en el número de usuario al pasar de un 70.1% en 2019 a 72% en 2020, según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020. Sobre el mismo tema, cabe destacar que los usuarios incrementaron la contratación de mayores velocidades.

Por otra parte, la Segunda Encuesta 2021, también destacó que los usuarios consideran como el medio más confiable a la televisión con 43.3%, seguido de las redes sociales con 26% y las páginas de internet con 15.5%. Mientras que las opciones más confiables para comunicarse fueron las llamadas por teléfono móvil y las videollamadas a través de aplicaciones.

En cuanto al uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios, la encuesta arrojó como resultado un aumento de usuarios que utilizaron el servicio por más de 5 horas al día, pasando de 31.2 en julio-agosto de 2019 a 48.6 en abril-mayo de 2021.

Sobre el contacto usuario-proveedor, las interacciones aumentaron debido a las quejas en los servicios de internet fijo y televisión de paga, en comparación con julio-agosto de 2019, sin embargo, las interacciones disminuyeron en noviembre-diciembre de 2020. Aunado a ello, es importante precisar el aumento en el porcentaje de usuarios de telefonía fija que cambiaron de proveedor.

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

Finalmente, la encuesta antes citada se puede consultar en la página siguiente: http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2021-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones.

A t e n t a m e n t e

Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.

[i] Con fundamento en los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.