

## Mexicanos reprueban a sus proveedores de telecomunicaciones (El Financiero 30/09/14)

Mexicanos reprueban a sus proveedores de telecomunicaciones (El Financiero 30/09/14) RAQUEL RIVAS  
rrivas@elfinanciero.com.mx Martes, 30 de septiembre de 2014 El 70% de los usuarios se siente atrapado por su operador de telefonía, según estudio. 5 de cada 10 clientes tienen problemas con sus servicios, según Millward Brown. Los consumidores gastan la mitad del salario mínimo en telefonía celular. Reprueban mexicanos a las compañías telefónicas Los mexicanos reprobaron a todos sus proveedores de telecomunicaciones, según un estudio de la firma de consultoría Millward Brown, el cual analizó el nivel de satisfacción de los usuarios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga. "El 70 por ciento de los consumidores se siente atrapado por su proveedor de telefonía", comentó Fernando Álvarez Kuri, director de Nuevos Negocios de Millward Brown México. El estudio expuso que en el sector de telefonía los consumidores tienen pocas opciones. "El mercado se caracteriza por una oferta limitada y una alta concentración en pocos participantes. No sucede lo mismo en países como Reino Unido o Brasil, donde la participación de la empresa líder es de 25 y 26 por ciento, respectivamente", indicó. Álvarez Kuri señaló que 80 por ciento de los usuarios de estos servicios desconocen los términos y especificaciones de sus contratos, lo que se refleja en un desconocimiento sobre cuánto pagan por sus servicios. "Un mexicano paga 40 veces más que un inglés por sus servicios de telecomunicaciones. Pareciera que están acostumbrados a pagar lo que sea e incluso, no cuestionan nada", dijo en entrevista con El Financiero. El estudio, que analizó a países como Estados Unidos, Francia, Reino Unido, España, Brasil y Chile, revela que cinco de cada 10 mexicanos han tenido problemas con sus servicios de telecomunicaciones. Destacan las quejas en cuanto a los cortes en las llamadas, cobros indebidos, mala señal, pérdida de la conexión y desconexión del servicio sin ningún motivo. "(Las incidencias) se resuelven parcialmente o no se resuelven, entonces el consumidor se siente abandonado, amarrado de manos, que nadie lo escucha, no tiene a quién recurrir en realidad", indicó el directivo. La Profeco es el organismo encargado de responder por los abusos a los consumidores, pero los usuarios no lo perciben como una solución, añadió. Sin embargo, los datos revelaron que no toda la población mexicana sufre de abnegación. Según el informe, el 50 por ciento de los jóvenes busca la manera de cambiar de proveedor, ya que se muestran insatisfechos con los servicios de las compañías. En tanto, el 40 por ciento de las mujeres también está dispuesto a cambiarse de operador. Por el contrario, los hombres son los más estáticos, ya que sólo dos de cada 10 considera migrar de compañía. "Si fuera un examen, los mexicanos reprobarían con cinco a todos sus proveedores de telecomunicaciones", expresó. Afecta retorno de la inversión Además, en México el retorno de la inversión está por debajo de países como Brasil, Estados Unidos y Francia, y muy distante de economías como la del Reino Unido. En México, por cada 50 centavos de inversión en telecomunicaciones, el retorno es de 4 pesos, mientras que en Brasil la relación es de 30 centavos contra 8 pesos. En Reino Unido, el mercado más redituable, por cada 3 centavos invertidos, se obtienen 50 pesos de retorno. En promedio, los mexicanos gastan la mitad del salario mínimo en telefonía celular, frente al 17 por ciento de Chile; el 7 por ciento de Brasil y España; el 4 por ciento de Estados Unidos; y el 1 por ciento de Francia. "El ingreso de nuevas firmas al mercado mexicano es positivo, porque permite que los consumidores tengan una mayor oferta de servicios para poder migrar", señaló Álvarez Kuri.