

Diálogo Regional sobre la Economía de las Telecomunicaciones/TIC (RED)

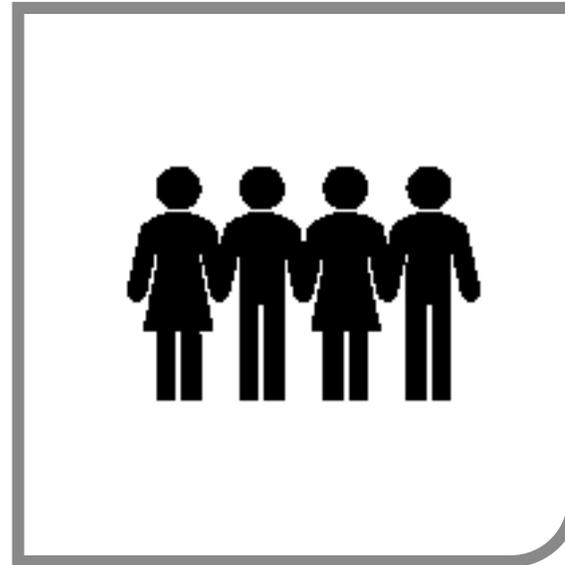


**Costos y precios de los servicios empaquetados –
Cómo proteger a los consumidores**

Mtro. Carlos Ponce Beltrán
Subprocurador de Telecomunicaciones

04 de Septiembre 2018

HÁBITOS DE CONSUMO





Internet fijo

- Los planes más consumidos dentro de la población mexicana son los que oscilan entre **\$301.00 a \$500.00** en todos los **niveles socioeconómicos (NSE) y de escolaridad**.
- La contratación en single play del servicio de internet fijo y triple play se incrementó con respecto al año 2016 en los planes de hasta \$300.00



Internet + telefonía fija

- Los usuarios que contratan este servicio son en su mayoría mujeres.
- El 45% de ellas están en un rango de edad de 35 a 44 años, el 27.5% entre 45 y 54 años y el restante 27.5% tienen un rango de edad de 55 a 64 años.



Internet + televisión de paga.

- El 90% de los usuarios que contratan este servicio son hombres.



Televisión de paga + telefonía fija

- 74% son hombres y 26% mujeres.
- Los rangos de edad que más contratan estos paquetes son entre 45 a 54 años y 65 años o más.



Televisión de paga + internet + telefonía fija

- Durante el 2017, en la modalidad de triple play, en promedio el 79% de los usuarios que pagaron más de \$500.00 contrataron los tres servicios.
- Principales razones de contratación, son: **Precio y oferta de canales**

La Cuarta Encuesta publicada por el IFT muestra...

Incrementos en las contrataciones bajo la modalidad de triple play en todos los rangos de precios que van de \$300.00 hasta más de \$700.00.

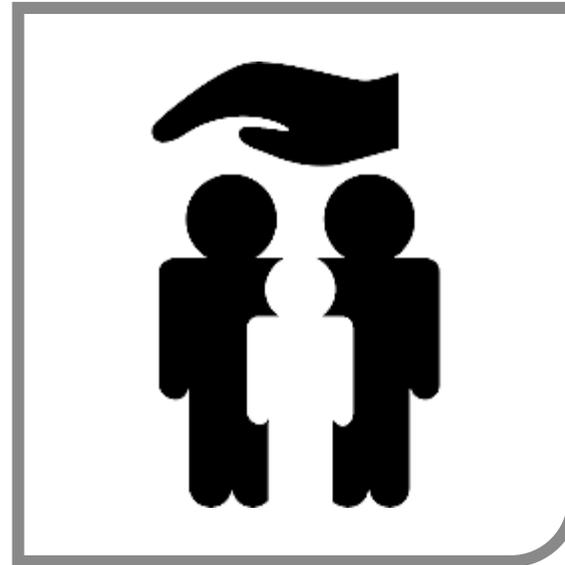
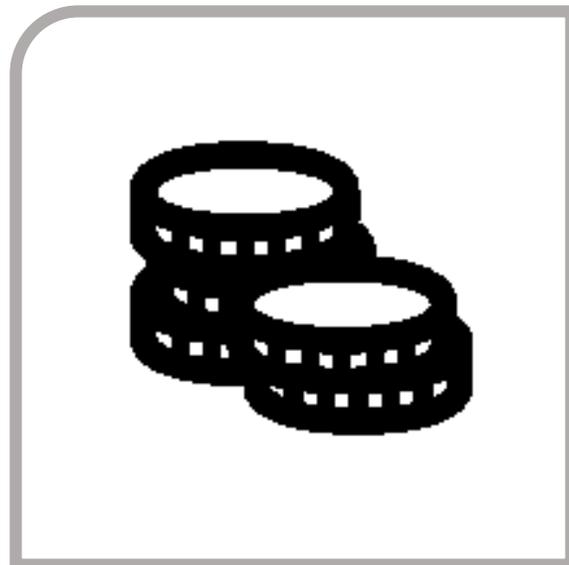
Más de la mitad de los consumidores que pagan entre **\$501.00 a \$700.00** y poco menos de la mitad de los que sobrepasan \$700.00 cuentan con triple play.

Los usuarios que adquieren servicios en paquete, **principalmente contratan triple play** debido a la percepción sobre los beneficios que les ofrecen los proveedores, seguido por que de esa manera cubren diferentes necesidades.

Respecto al **nivel de satisfacción**, para los usuarios satisfechos (30%) con servicios en paquete se reconoce principalmente la practicidad de pagar varios servicios en una sola factura (72%), mientras que aquellos que se encuentran insatisfechos (40%) manifiestan que en caso de falla se ven afectados todos los servicios (41%).

HÁBITOS DE CONSUMO

II
ÍNDICE NACIONAL DE
PRECIOS AL
CONSUMIDOR (INPC) Y
EL CAMBIO DE AÑO
BASE



A partir de la primera quincena de agosto de 2018, el INEGI indicó que para mantener una Canasta de Bienes y Servicios que refleje las preferencias y las modificaciones en los *patrones de consumo* de los hogares, realizó el **Cambio de Año Base (CAB) para la medición del INPC** de la segunda quincena de diciembre de 2010 a la segunda quincena de julio de 2018.

Entre los cambios más importantes se encuentran:

- Eliminación del genérico “Larga Distancia Nacional” y la fusión de los genéricos “Servicio telefónico local fijo” y “Larga distancia internacional” quedando como “***Servicios de telefonía fija***”;
- Fusión del genérico “Aparatos de telefonía fija” y el que incluía a los teléfonos celulares dando lugar al genérico “***Equipo Terminal de Comunicación***”;
- Se contempla el empaquetamiento de los servicios de internet, telefonía fija y televisión de paga, en sus modalidades de doble y triple play, como “***Paquetes de internet, telefonía y televisión de paga***”.

INPC

De tal forma que se realizaron dos principales actualizaciones, es decir, sobre la Canasta de Bienes y Servicios así como de los Ponderadores.

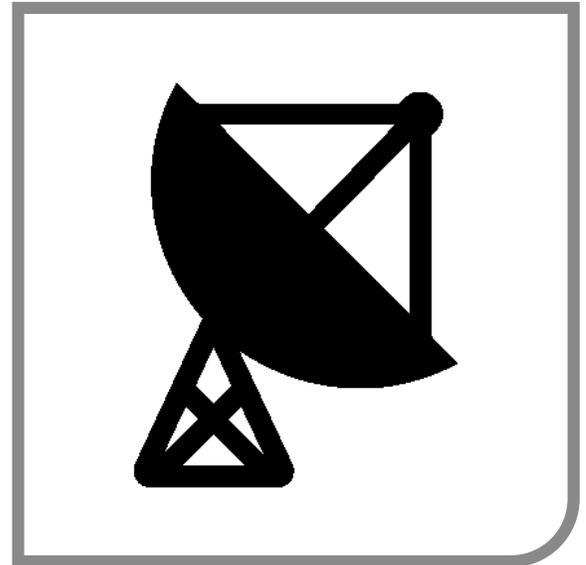
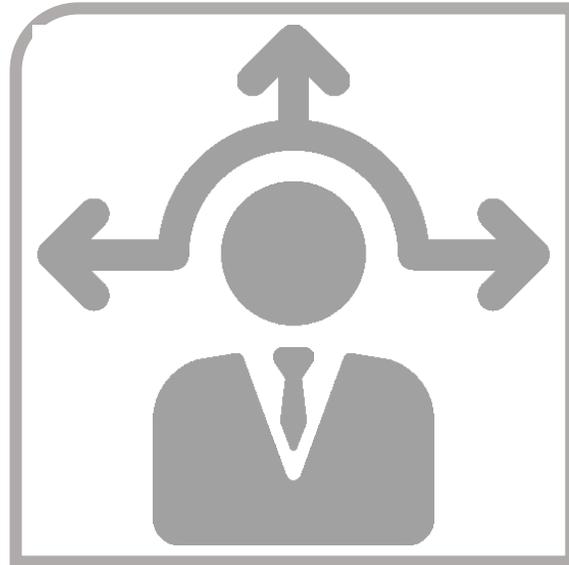
Actualización

	Genéricos de Telecomunicaciones	Ponderador
1	234 Equipo terminal de comunicación	0.3490
2	235 Paquetes de internet, telefonía y televisión de paga	1.0876
3	236 Servicio de internet	0.1168
4	237 Servicio de telefonía móvil	1.2822
5	238 Servicios de telefonía fija	0.2834
6	255 Servicio de televisión de paga	0.5404
	TOTAL	3.6594

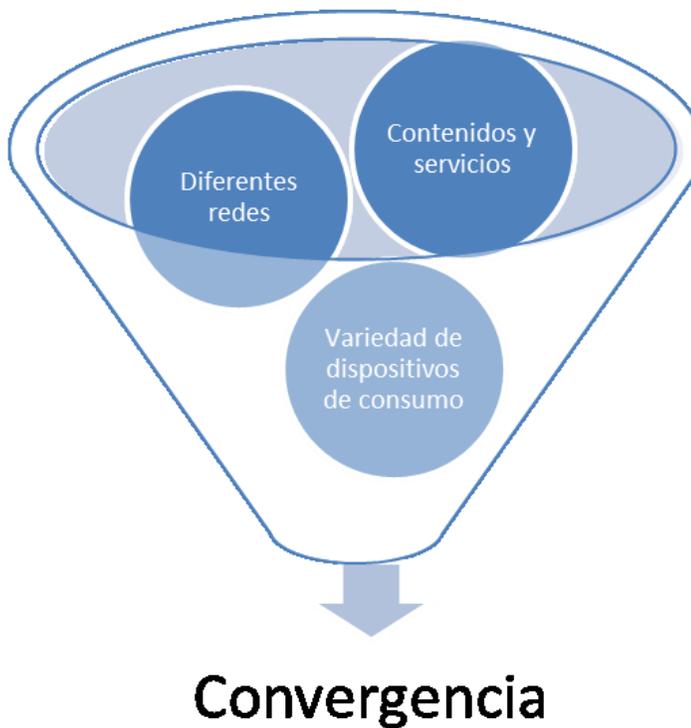
Anterior

	Genéricos de Telecomunicaciones	Ponderador
1	Larga distancia internacional	0.04935
2	Larga distancia nacional	0.09646
3	Servicio de telefonía móvil	2.11388
4	Servicio telefónico local fijo	1.29331
5	Servicio de Internet	0.41758

III CONVERGENCIA



La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) la define como la "evolución coordinada de redes que antes eran independientes hacia una uniformidad que permita el soporte común de servicios y aplicaciones" (UIT, 2004).



CONVERGENCIA

De tal forma que al tratar el tema de convergencia nos referimos a:

**Convergencia
de Redes:**

Se refiere a la capacidad de ofrecer acceso a Internet sobre distintas redes (DSL, cable modem)

**Convergencia
de Servicios:**

Capacidad de ofrecer diferentes servicios sobre cualquier red IP (Modalidad en paquete)

**Convergencia
de
Dispositivos:**

Capacidad de ofrecer ya sea varios servicios sobre una misma red usando un mismo equipo terminal, o un mismo servicio sobre múltiples redes usando el mismo equipo terminal (laptops, equipos móviles de última generación)

CONVERGENCIA

IV PLANES O PAQUETES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



PLANES O PAQUETES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES,

De acuerdo con lo establecido en la **NOM 184-SCFI-2012**, “Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”, se refiere al **“Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única”**.

DIFERENCIA ENTRE UN PLAN Y UN PAQUETE

Esta diferencia se presenta cuando se trata del servicio de telefonía móvil, en la que depende de la modalidad de pago, es decir, en caso que la contratación sea postpago se trata de un plan, mientras que si es prepago se refiere a un paquete. Sin embargo estos conceptos se confunden en las ofertas comerciales donde se habla de paquete de datos, o bien, otros donde el paquete forma parte del plan.

Igualmente hay confusión con planes tarifarios, promociones o descuentos.

SERVICIOS EN PAQUETE

Al referirse a servicios en paquete, se puede definir como la oferta en conjunto de más de un servicio de telecomunicaciones conocido como doble y triple play, los cuales se basan en el tipo de servicio que se recibirá, es decir:

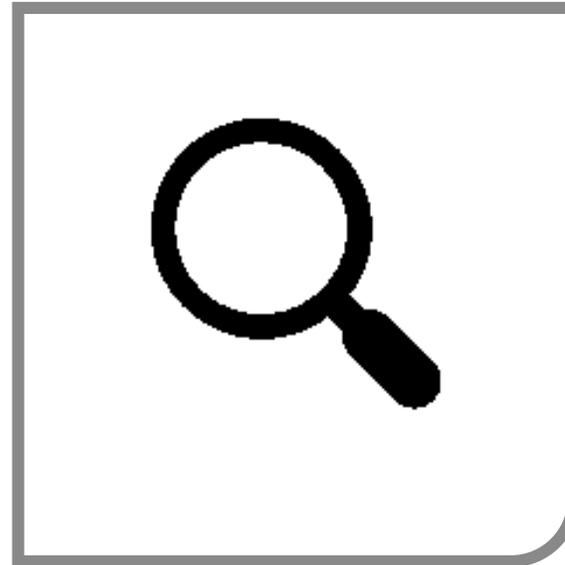
Doble Play está integrado por dos servicios (voz +datos, voz+video, datos+video)

Triple Play se refiere a tres servicios (voz + datos + video)

Cuádruple Play que contempla la contratación de cuatro (voz fija y móvil, internet y video).

PLAN O PAQUETE

V
VIGILANCIA
PROFECO



La Subprocuraduría de Telecomunicaciones tiene registrados un total de **668 contratos de adhesión** y que según por el tipo de servicio se desprende el siguiente ranking:

	SERVICIO	# CONTRATOS REGISTRADOS	PORCENTAJE
1	TV Restringida	270	40.41%
2	Internet	135	20.20%
3	Triple Play	112	16.76%
4	Doble Play (TV e Internet)	67	10.02%
5	Doble Play (Telefonía Fija e Internet)	27	4.04%
6	Telefonía Móvil	23	3.44%
7	Telefonía Fija	17	2.54%
8	Enlaces Dedicados	6	0.89%
9	Radiocomunicaciones en Flotillas	3	0.44%
10	Telefonía Pública e Internet	2	0.29%
11	Audio Restringido	2	0.29%
12	Telefonía Fija, Móvil e Internet	1	0.14%
13	Telefonía Pública	1	0.14%
14	Telefonía Fija, Internet y Capacidad Satelital	1	0.14%
15	Provisión de Frecuencias	1	0.14%

VIGILANCIA PROFECO

- Como se puede observar el mayor número de contratos registrados corresponde al servicio de televisión restringida seguido por internet, y quedando en **tercer y cuarto lugar contratos de doble play y triple play.**
- Las empresas que registran contratos bajo el esquema de **un Doble play y Triple play** son las que ya se encuentran acreditadas y reconocidas en el mercado y con las cuales no se tiene mayor problema al momento de registrar un contrato de adhesión ya que la mayoría ha **adoptado el contrato tipo** que le ofrece la autoridad, respetando siempre el **20% de la penalidad por terminación anticipada en el servicio y equipo**, aunque cabe aclarar existen algunas otras que ocupan su propio modelo de contrato pero **apegado a la normatividad.**
- Por otro lado nos encontramos con los **Operadores Móviles Virtuales**, quienes poco a poco se han ido abriendo paso en la comercialización de servicios de telecomunicaciones, actualmente hay 16 OMVs registrados, con los cuales se ha tenido una seria de problemática en la negociación del registro, ya que existen las **OMVs** que pretenden **tropicalizar la normatividad mexicana con modelos de negocios extranjeros.**

PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS

- Como ejemplo y una de las más importantes durante el registro del contrato de adhesión, es querer manejar sistemas de prepago pero con la combinación de planes tarifarios que cuentan con una vigencia determinada, derivado de ello se encuentra la problemática de establecer un contrato de vigencia indeterminada con planes tarifarios a plazos fijos, por lo que dicho híbrido puede confundir al consumidor mexicano si el modelo de contrato de adhesión no es claro y de fácil entendimiento.

Ahora bien, de manera general, nos hemos encontrado en el momento de la negociación con los proveedores con algunas complicaciones que se hacen reiteradas en diversas ocasiones como:

- Hay ocasiones en que los propios proveedores no saben el modelo de negocio que van a manejar por ser concesionarios nuevos.
- Los proveedores se encuentran actualizados e informados de nuevos servicios que ofrecen sus competidores, lo que conlleva a que se registren en **cascada** contratos por un nuevo servicio con distintos proveedores ejemplo claro el internet fijo en casa.
- Se pretenden registrar contratos de adhesión a muy largo plazo.

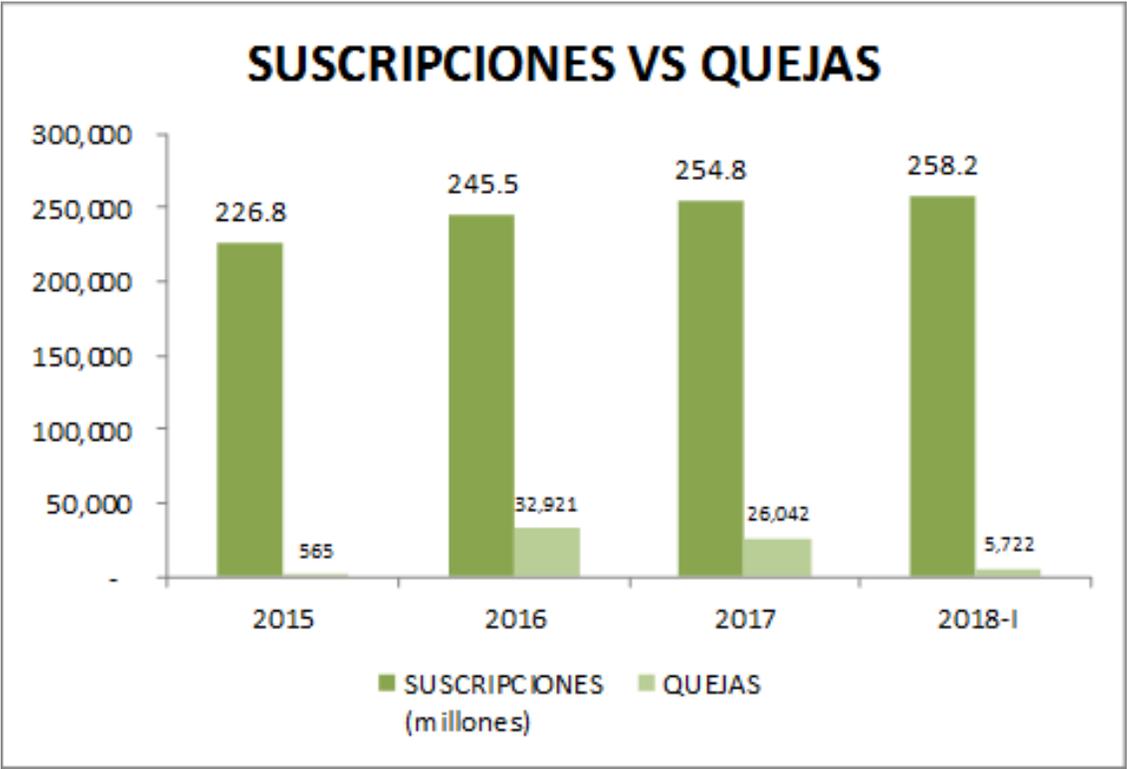
PROBLEMÁTICA

- Los proveedores que ofrezcan diversos **planes** y modalidades de comercialización, deben **informar al consumidor sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos**, y deben informar a los consumidores de manera oportuna y en su publicidad, lo que incluyen tales planes.
- Es muy importante para Profeco definir cuando se trata de un plan o paquete o de una posible **venta atada (condicionamiento a la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o servicio)**.
- Se presume la existencia de productos o servicios cuando estos se anuncian como disponibles (artículos 43 y 58 de la LFPC).
- Así mismo, la NOM-184-SCFI-2012 prevé obligaciones adicionales para los proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, deben informar al consumidor al menos los siguientes datos:
 - **Monto total**, precio y tarifa de los planes o paquetes de servicio.
 - **Descripción, características, contenidos y demás información** que se incluya en los planes o paquetes de servicios.

PRINCIPALES QUEJAS

- Así mismo, las principales reclamaciones donde el consumidor señala la contratación de un paquete con varios servicios, se observa que las quejas se refieren principalmente a lo siguiente:
 - El proveedor no respeta precios, por lo que cobra en exceso. Aumento en los precios.
 - En su mayoría, cuando las quejas son por fallas en el servicio, se refieren al servicio de internet.
 - Existen quejas por fallas en el servicios de manera general, es decir, no especifican cuál de los servicios o si todos.
 - Incumplimiento en la fecha para instalación.
 - Negativa a la cancelación y devolución de pago en anticipo.

QUEJAS TELECOMUNICACIONES



* 18,301 Quejas recibidas en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones a julio de 2018.