

TV DE PAGA EN MÉXICO

CONDICIONES DE PRECIOS, CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

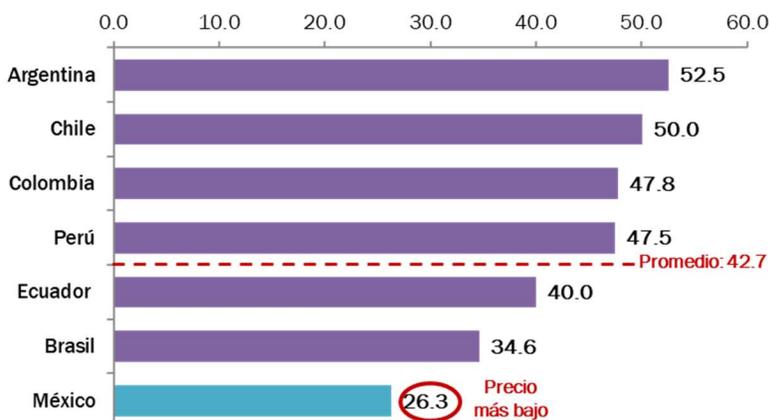
The Competitive Intelligence Unit

En el mercado mexicano de TV de paga se identifican precios bajos y asequibles, resultado del impulso competitivo entre operadores. Ello, aunado a los elevados niveles de satisfacción y calidad del servicio, han impulsado su contratación y preferencia entre los hogares del país.

Dinámica Tarifaria

Un análisis reciente de precios promedio de paquetes básicos de TV de paga realizado por The Competitive Intelligence Unit, con una muestra de países selectos de Latinoamérica, identifica que México registra el nivel más bajo de tan sólo \$26.3 dólares en Paridad de Poder Adquisitivo (PPA), casi dos veces menor al promedio regional (\$42.7 dólares PPA) y del alcanzado en Argentina (\$52.5 dólares PPA).

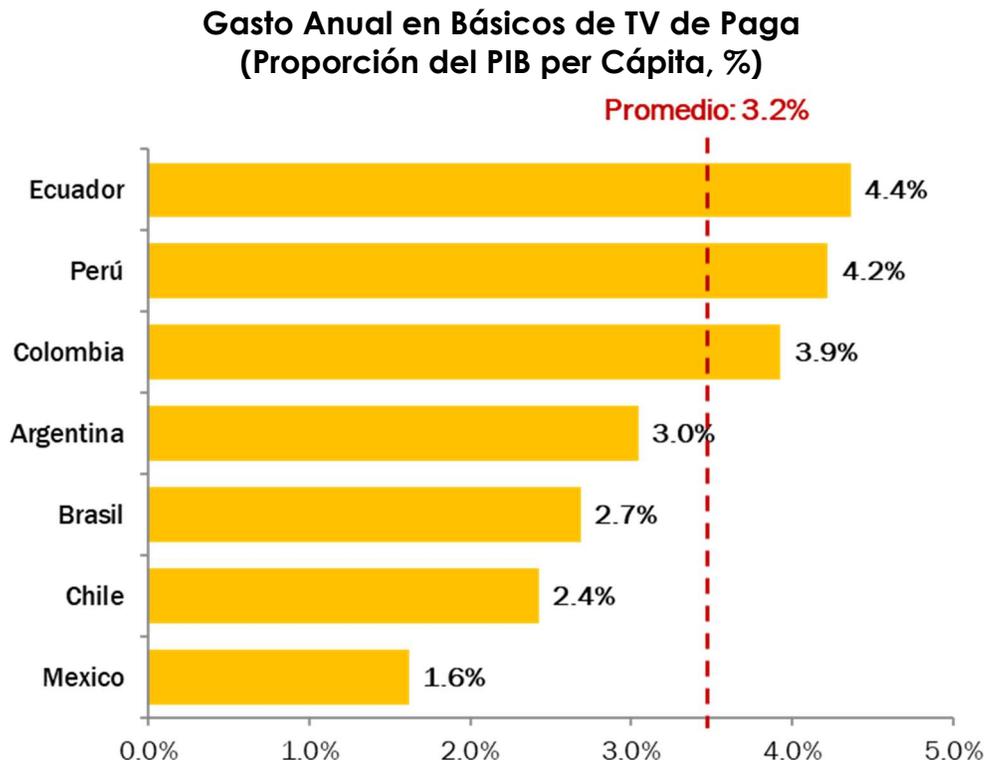
Precio Promedio de Paquetes Básicos de TV de Paga (Dólares, PPA)



Fuente: The Competitive Intelligence Unit

Estos bajos niveles de precios han sido atribuibles a la dinámica competitiva presente en el mercado que ha generado incentivos a la provisión de paquetes de bajo costo provistos por los operadores de TV de paga.

A su vez, en el país se destina el menor gasto ponderado por ingresos anuales en la contratación de paquetes básicos de TV de paga de tan sólo 1.6%, la mitad de aquel promedio (3.2%) registrado por el conjunto de países latinoamericanos. Ello, a partir de la oferta disruptiva de paquetes básicos a precios asequibles de VeTV (Sky) y Dish.

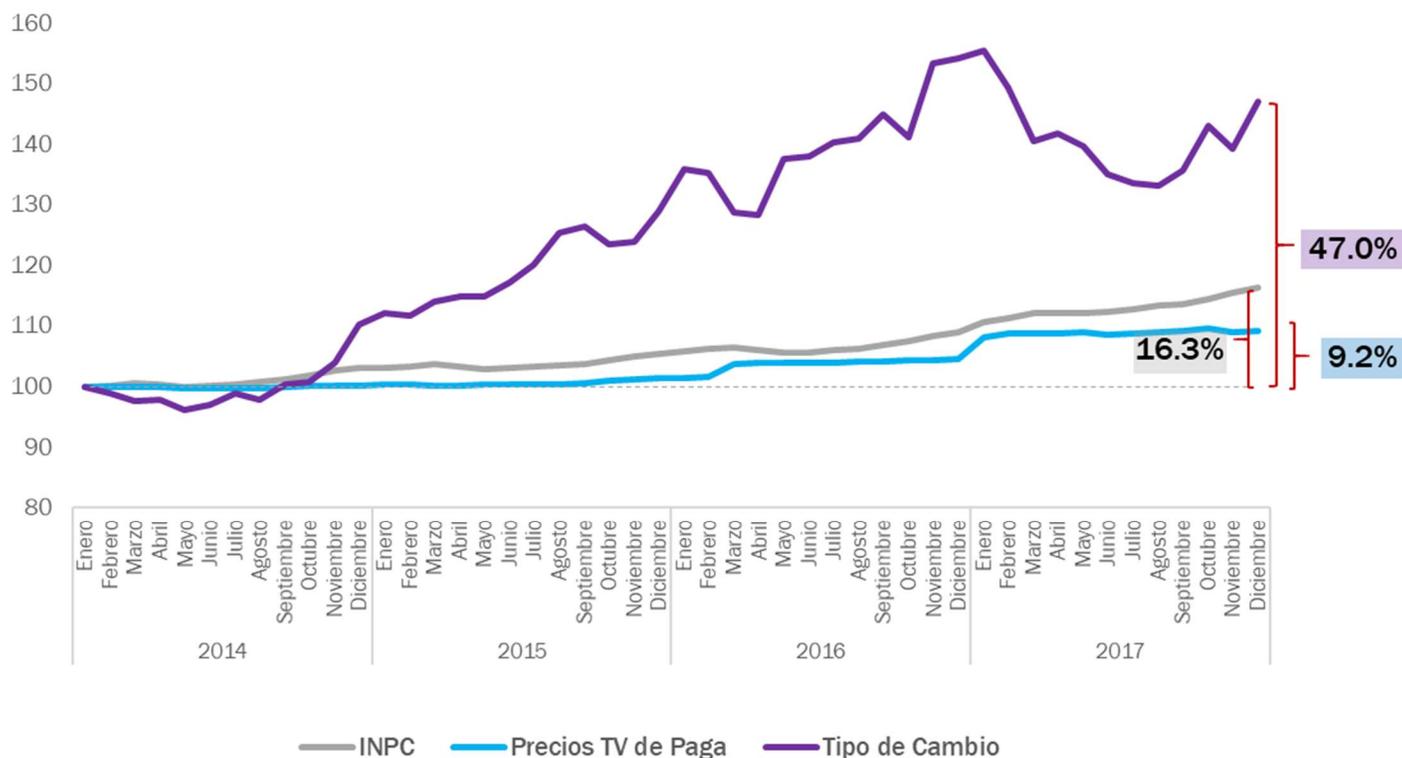


Fuente: The Competitive Intelligence Unit con información de Operadores y Banco Mundial

Asimismo, el impulso competitivo presente en el mercado ha resultado en una contención de los precios del servicio ante las presiones cambiarias, por el incremento del valor del dólar frente al peso mexicano y el alza generalizada de precios de la economía (inflación). Estos últimos ascienden a 47.0% y 16.3% respectivamente, entre enero de 2014 y

diciembre de 2017, mientras que el alza acumulada en precios de la TV de paga se ha limitado a 9.2%, 5.1 y 1.8 veces inferior al incremento registrado en los indicadores referidos.

**INPC, Precios de TV de Paga y Tipo de Cambio
(Enero 2014 = 100)**



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con información del INEGI y Banco de México

La estrategia de los operadores de TV de paga ha sido mantener sus precios para así, mantener la preferencia y asequibilidad en la contratación del servicio entre los hogares del país, a costa de un estrechamiento de sus márgenes de ganancia.

Esta circunstancia se refleja en la propensión de gasto para adquirir el servicio, puesto que el precio promedio que potenciales usuarios están dispuestos a pagar para hacerse de este (\$225 pesos) es 10.2% menor al precio promedio observado (\$202 pesos) de los paquetes básicos de TV de paga ofrecidos por VeTV (Sky) y Dish.

En este sentido, el precio de TV de paga no representa una barrera al acceso, debido a que la propensión de gasto resulta mayor a los precios reales de entrada para adquirir el servicio. Por lo que su nivel de asequibilidad se mantiene para los hogares mexicanos en términos tarifarios.

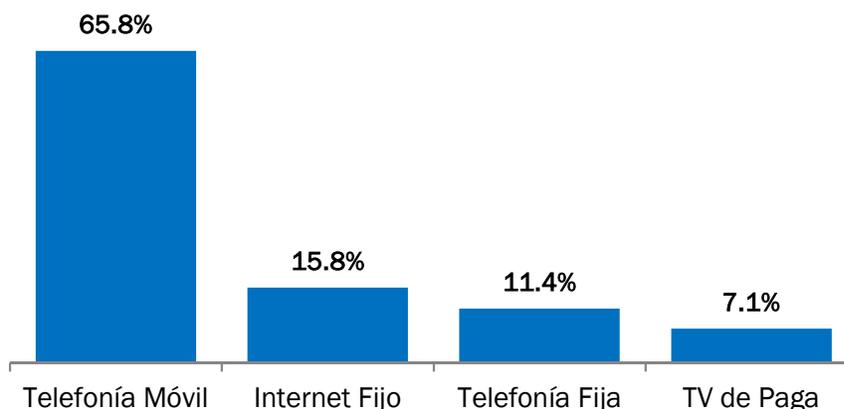
Calidad y Satisfacción del Consumidor

Otros elementos que caracterizan la oferta de TV de paga son los altos estándares de calidad y consecuentemente, de satisfacción del consumidor.

Durante el tercer trimestre de 2017 (3T17), la herramienta “Soy Usuario”, desarrollada por PROFECO en colaboración con el IFT, muestra que la TV de Paga se ostenta como el servicio con el menor número de inconformidades registradas por fallas en el servicio, con una proporción de 7.1% entre el total telecomunicaciones en México.

Esta cifra lo sitúa como el servicio en el primer lugar en términos de calidad del servicio y satisfacción del consumidor. En contraste, la telefonía móvil (65.8%) y el Internet fijo (15.8%) acumulan, en su conjunto, 81.6% de las inconformidades totales.

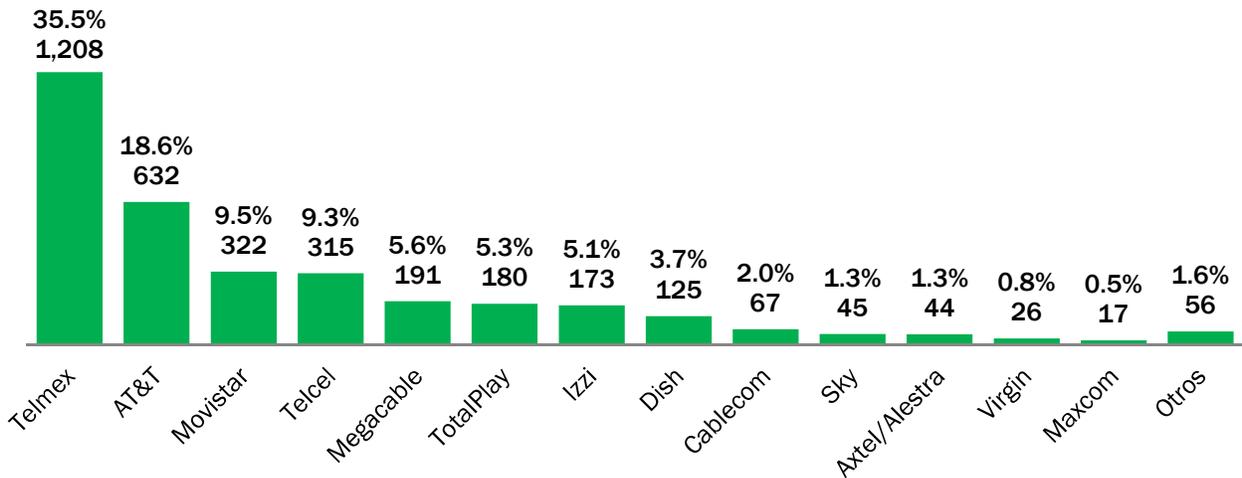
**Inconformidades sobre Fallas en el Servicio por Tipo de Servicio
(Proporción del total de inconformidades, %)**



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con información del Informe Soy Usuario Julio-Septiembre de 2017

Destaca a su vez, que entre los operadores de TV de paga, aquel que menor número de inconformidades presenta es Sky con 1.3% del total, muy cercanamente se ubica Cablecom (Grupo Televisa) con una razón de 2.0%. Las fuertes inversiones en infraestructura del grupo económico, 79.4% del total ejercido por los operadores de TV de Paga y servicios convergentes en 2016, lo posicionan en los primeros lugares de calidad del servicio y satisfacción del consumidor.

Inconformidades sobre el Servicio por Operador (Proporción del total de inconformidades, %)



Fuente: The Competitive Intelligence Unit con información del Informe Soy Usuario Julio-Septiembre de 2017

Esta misma tendencia de satisfacción del consumidor por el servicio de TV de paga se verifica en el total de inconformidades presentadas en algún momento (reciente o pasado) como proporción del total de usuarios del servicio.

De acuerdo con la "Segunda Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", la TV de paga registra la razón más baja de quejas (8.5%) entre el total de usuarios de este servicio, siendo nuevamente el servicio de telecomunicaciones mejor posicionado en términos de satisfacción del consumidor. En contraste, la telefonía fija se mantiene como el servicio que más inconformidades ha recibido por parte de sus usuarios con una proporción de 24.4%.

Consideraciones Finales

Ante estas métricas, se manifiesta la elevada asequibilidad y calidad del servicio de la TV de paga entre los servicios de telecomunicaciones ofrecidos al consumidor final. Es a partir de estas condiciones que el mercado registra una contratación entre hogares (67 de cada 100) de las más altas en Latinoamérica y la mayor entre servicios residenciales en México.

Todo ello atribuible a la provisión del servicio a precios asequibles, así como a los altos estándares de calidad y satisfacción del consumidor registrados, tanto en su comparativo al interior de la industria de telecomunicaciones, como en perspectiva regional.

Es por ello, que cualquier intento de regulación a sus agentes económicos podría causar un desbalance en la dinámica registrada hasta ahora, tal que podría producirse una regresión en las condiciones ofrecidas. Ello, en detrimento del bienestar de los consumidores.