



INFORME ESTADÍSTICO SOY USUARIO

ABRIL - JUNIO 2018



ÍNDICE

01

Introducción

03

02

Informe

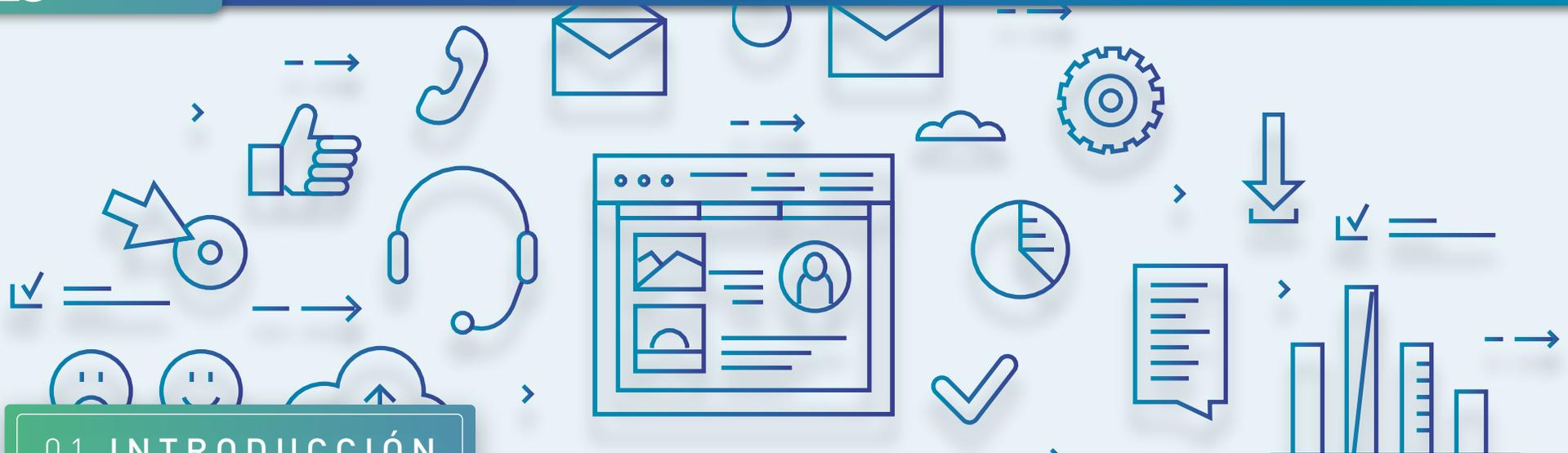
05

03

Conclusiones

19





01 INTRODUCCIÓN

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que permite un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, así como entre los usuarios de estos servicios y las autoridades, ya que privilegia el proceso de pre conciliación.

La plataforma obtuvo el reconocimiento de *Buenas Prácticas 2016* por parte de la organización internacional Regulatel. Además fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas del 1 de abril al 30 de junio de 2018 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a los usuarios través de la herramienta.





Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentra el servicio reportado, el número de inconformidades por operador, el tipo de problemáticas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención.

Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

Al ser un medio de pre conciliación, una vez expuesta la inconformidad por parte del usuario, ésta es recibida y atendida directamente por el proveedor de servicios, a efecto de brindar una solución viable. El IFT otorga asesoría y seguimiento a todos los usuarios sobre las problemáticas presentadas y funge como vínculo entre los proveedores y los interesados a fin de verificar la atención que recibe cada una de las inconformidades. Para los temas relacionados con portabilidad numérica, el Instituto da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

Por último, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por la empresa, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio ante la PROFECO.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio a utilizar esta valiosa herramienta.



#SoyUsuario

02 INFORME





Gráfico1. Estados de la República con mayor número de inconformidades.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2018, se recibieron **2,892** inconformidades. Los Estados de la República donde se concentra el 62.4% de las inconformidades recibidas son:



-  1.- Ciudad de México, 25.3%
-  2.- Estado de México, 19.9%
-  3.- Jalisco, 8.5%
-  4.- Puebla, 4.8%
-  5.- Guanajuato, 3.9%





Gráfico 2. Inconformidades por tipo de servicio.

De las **2,892** inconformidades recibidas, el 89.72% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 10.28% informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. En el gráfico 2 se presenta la división por tipo de servicio reportado por los usuarios.

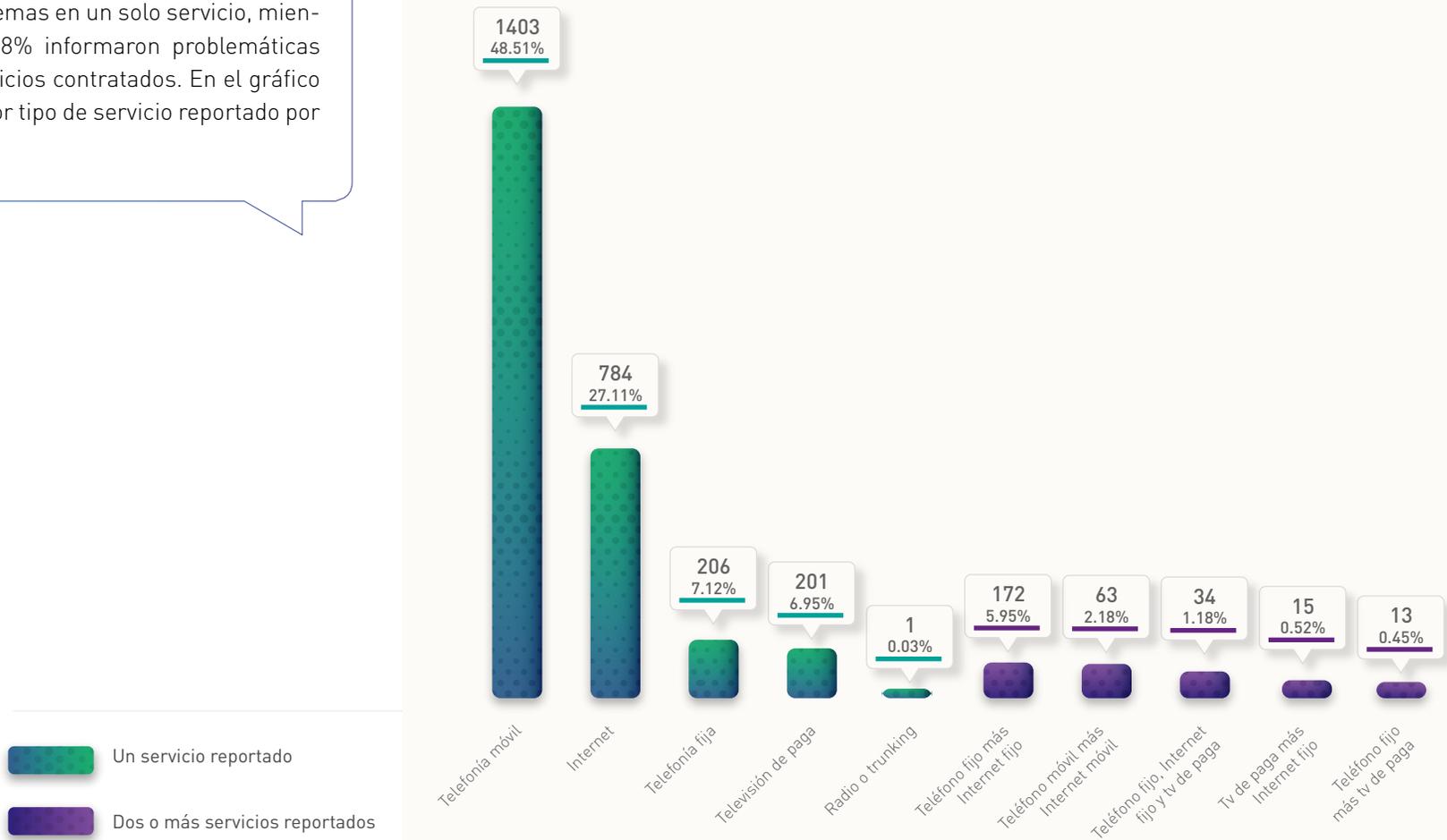
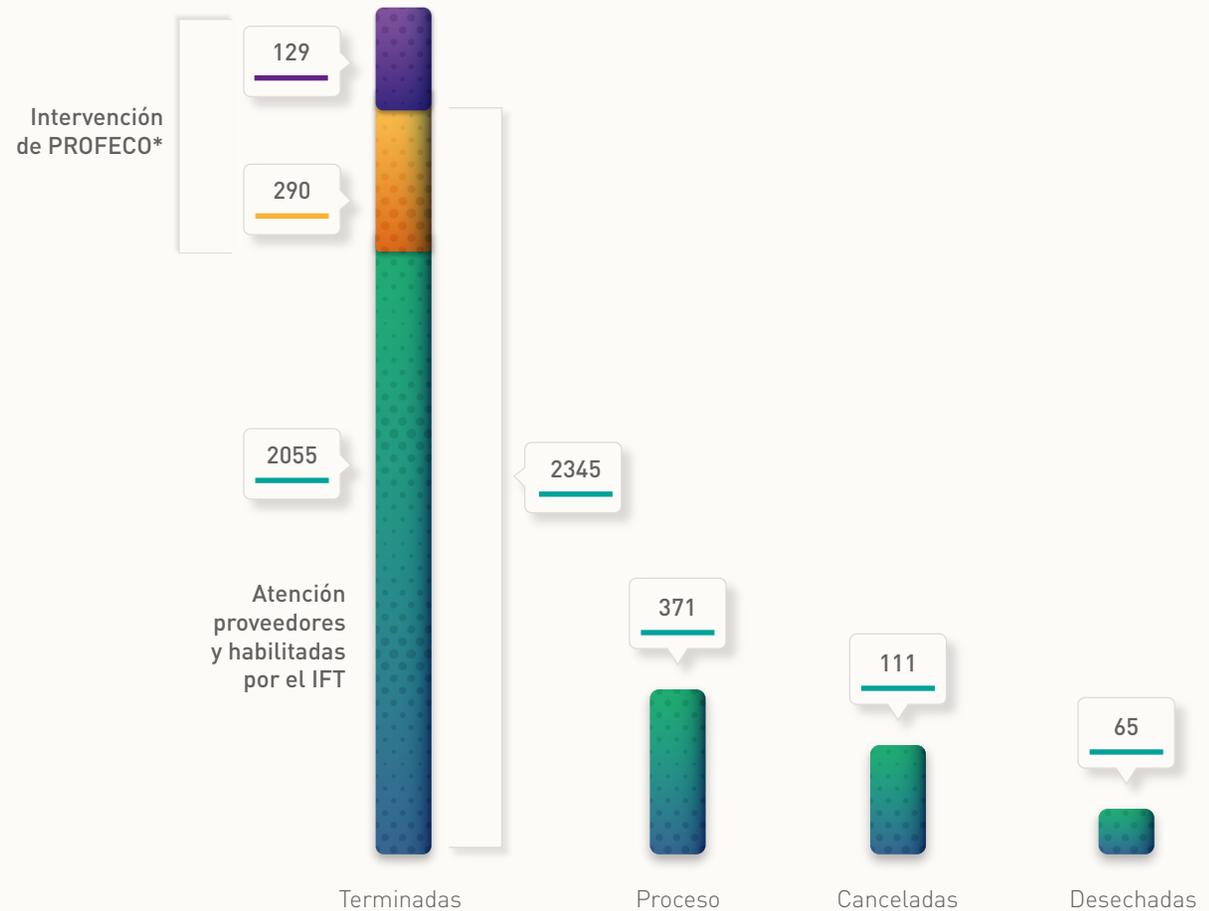




Gráfico 3. Estatus de inconformidades recibidas.

A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las **2,892** inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario; ii) folios en que la empresa no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO y, iii) casos enviados a PROFECO. "Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor. "Canceladas", corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados. "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.



Nota.

- Dentro de las inconformidades "terminadas" se contemplan 3 atendidas por el IFT.
- Los 419 casos enviados a PROFECO están divididos en 290 folios ingresados en el periodo reportado y 129 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de abril a junio de 2018.





Gráfico 4. Asesorías brindadas por PROFECO desglosadas por tipo de problemática.

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 2,864 (99.0%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 28 (0.1%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios.

Durante el mismo periodo, también recibió 419 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.

En el gráfico 4 se presenta el desglose de las asesorías otorgadas por PROFECO, por tipo de problemática reportada.

Nota.

Los 419 casos enviados a PROFECO están divididos en 290 folios ingresados en el periodo reportado y 129 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de abril a junio de 2018.

- Fallas en el servicio
- Cargos, saldos y bonificaciones
- Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)
- Contrataciones
- Publicidad o promociones
- Desbloqueo de celulares
- Cambio de plan o de modalidad
- Garantía y equipos
- Cambio de plan o paquete
- Accesibilidad y no discriminación

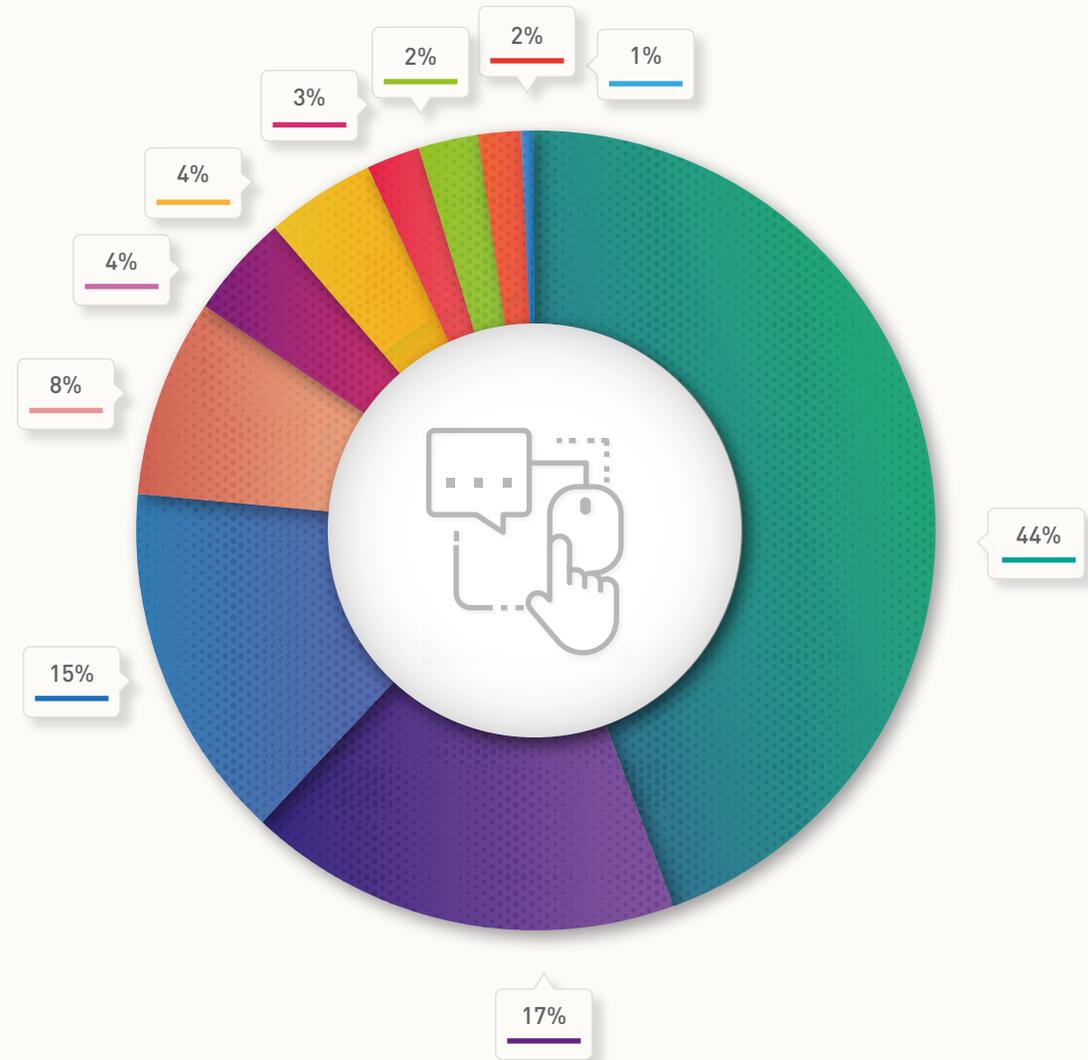




Gráfico 5. Inconformidades por tipo de problemática.

Dentro de la plataforma, los usuarios seleccionan el tipo de problemática que reportan. Así, el número de inconformidades según **el motivo reportado**, se presenta en el gráfico 5.

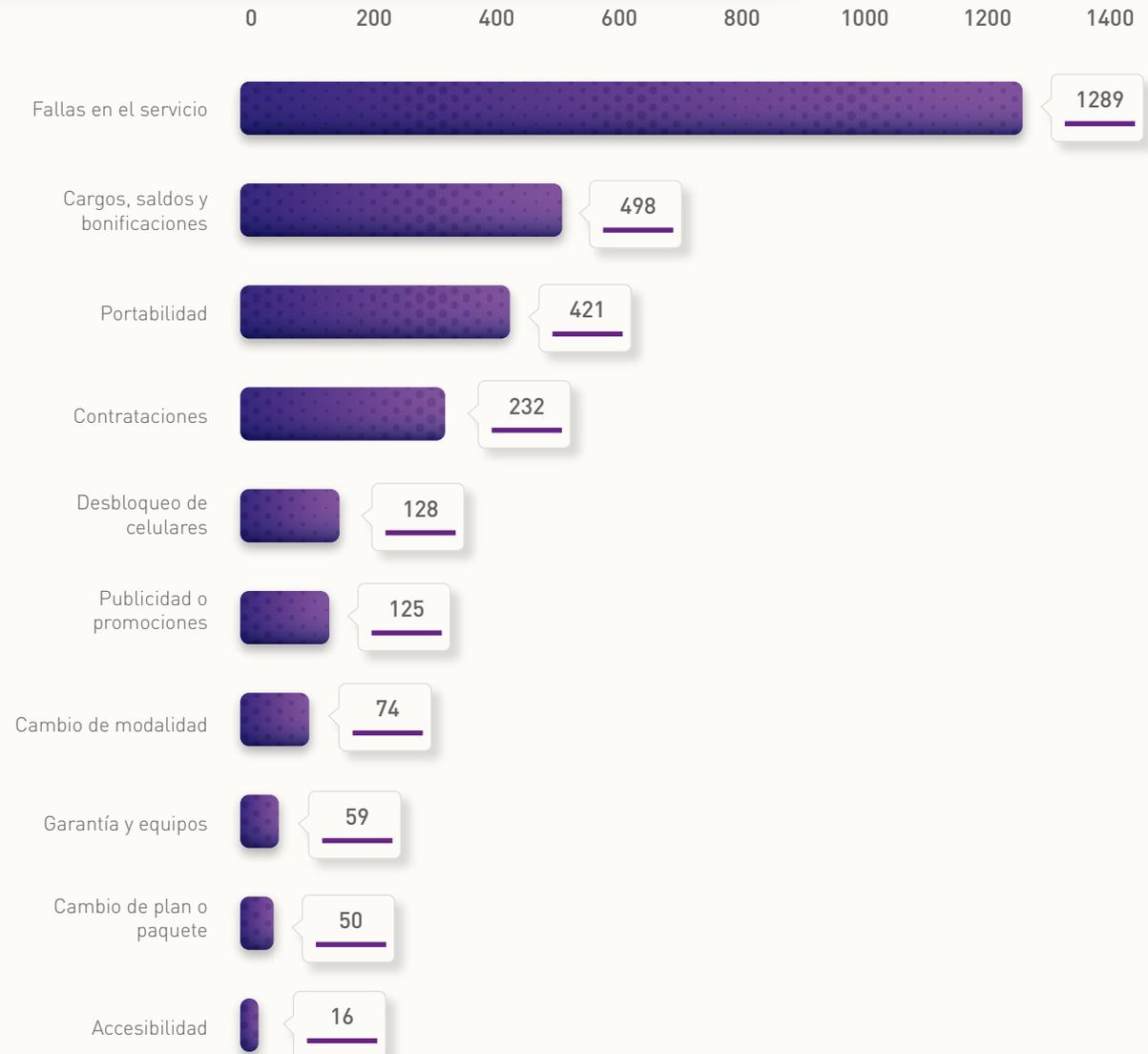




Gráfico 6. Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.

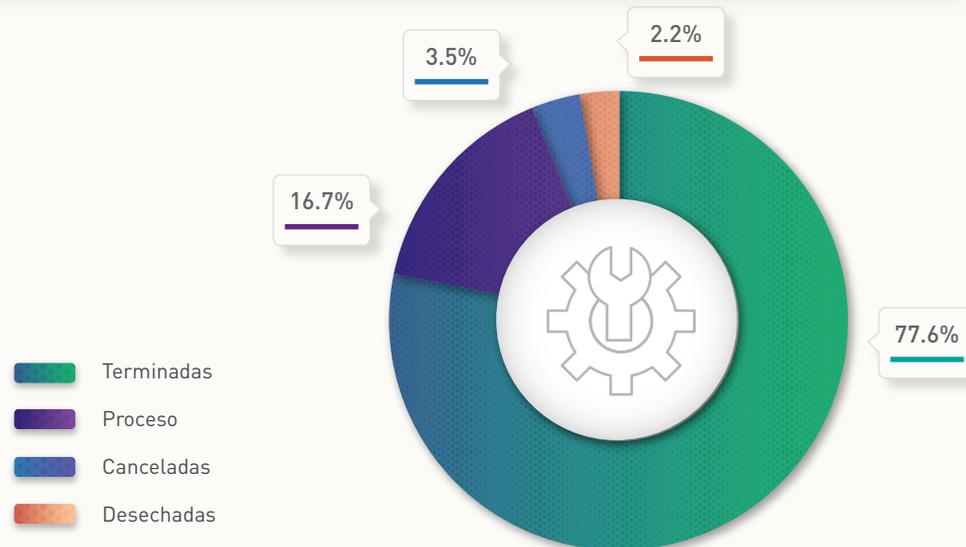
El total de inconformidades ingresadas por “**Fallas en el servicio**” fue de 1,289, representando el 44.6% del total del inconformidades ingresadas, cuyo desglose tanto por tipo de servicio como por estatus se presentan en los siguientes gráficos.

De acuerdo con el gráfico 6, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que la combinación de teléfono fijo más televisión de paga, fue la menos recurrida.



Gráfico 7. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.

Respecto del estatus, el 77.6% de las inconformidades están terminadas y el 16.7% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 7.





Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 2,778 folios, eliminando los 3 casos atendidos por el IFT y los 111 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por operador responsable.



Gráfico 8. Distribución de inconformidades por operador.

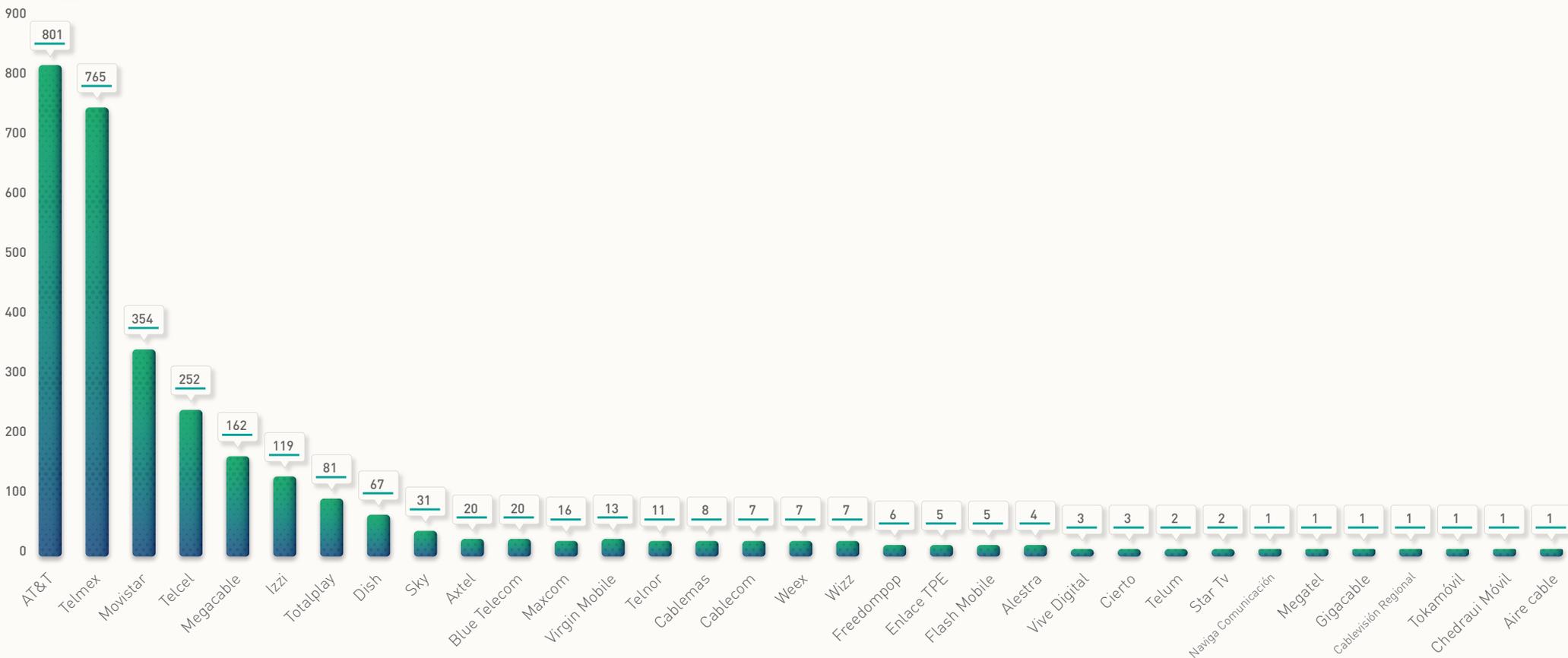




Tabla 1. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador, por servicios fijos.

Por lo que hace a la relación existente entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, a continuación se presenta el porcentaje, contemplando a los 6 operadores con mayor número de inconformidades ingresadas por un solo servicio.

Servicios fijos				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
Telmex	Telefonía fija	128	11,546,035	0.001109%
	Internet	512	8,884,168	0.005763%
Megacable	Telefonía fija	54	1,431,919	0.003771%
	Internet	75	2,625,041	0.002857%
	Tv de paga	40	3,092,598	0.001293%
Izzi*	Telefonía fija	28	829,738	0.003375%
	Internet	35	1,150,825	0.003041%
	Tv de paga	43	1,040,006	0.004135%

Nota.- El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 04 de julio de 2018.

*Para este caso se tomaron los datos reportados bajo el nombre de "Cablevisión".

Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.





Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador, por servicios móviles.

Servicios móviles				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
AT&T	Telefonía móvil	773	15,444,817	0.005005%
	Internet	179	12,421,248	0.001441%
Movistar	Telefonía móvil	350	24,415,600	0.001434%
	Internet	1	9,954,246	0.000010%
Telcel	Telefonía móvil	248	73,615,337	0.000337%
	Internet	3	58,707,050	0.000005%

Nota.- El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_quest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 04 de julio de 2018.

Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.





Tabla 3. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

	Terminadas	Sin respuesta	Desechadas	En proceso	Profeco	Total
AT&T	76.8%	4.7%	0.2%	11.0%	7.3%	801
Telmex	57.6%	11.4%	0.1%	19.5%	11.4%	765
Movistar	82.5%	0.0	1.7%	2.0%	13.8%	354
Telcel	73.0%	0.0	2.0%	12.3%	12.7%	252
Megacable	92.6%	0.6%	0.0	4.9%	1.9%	162
Izzi	40.3%	4.3%	23.5%	21.0%	10.9%	119
Totalplay	43.2%	0.0	18.5%	30.9%	7.4%	81
Dish	73.1%	0.0	3.0%	10.4%	13.5%	67
Sky	0.0	51.6%	0.0	9.7%	38.7%	31
Axtel	0.0	60.0%	0.0	10.0%	30.0%	20
Blue Telecom	0.0	35.0%	0.0	40.0%	25.0%	20
Maxcom	75.0%	0.0	0.0	12.5%	12.5%	16
Virgin Mobile	53.8%	0.0	7.7%	30.8%	7.7%	13
Telnor	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	11
Cablemas	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	8
Cablecom	42.9%	14.3%	0.0	14.3%	28.5%	7
Weex	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	7
Wizz	28.5%	0.0	42.9%	14.3%	14.3%	7
Freedompop	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	6
Enlace TPE	40.0%	0.0	0.0	60.0%	0.0	5
Flash Mobile	60.0%	0.0	0.0	20.0%	20.0%	5
Alestra	25.0%	50.0%	0.0	25.0%	0.0	4
Vive Digital	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	3
Cierto	66.7%	0.0	0.0	33.3%	0.0	3
Telum	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	2
StarTv	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	2
Naviga Comunicación	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Megatel	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Gigacable	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Cablevisión Regional	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Tokamóvil	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Chedraui Móvil	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Aire Cable	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1

*Nota. No se contemplan los 111 folios cancelados ni los 3 atendidos por el IFT.

A continuación se presenta el estatus de atención, por operador.

♦**Atendidas.** Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.

♦**Sin respuesta.** Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT para que el usuario decidiera si deseaba solicitar la intervención de la PROFECO.

♦**Desechadas.** Inconformidades en que el usuario no otorgó mayores elementos para la resolución de su problemática.

♦**Proceso.** Folios que aún se encuentran en análisis por parte de la empresa y no se ha otorgado una respuesta final.

♦**Intervención PROFECO.** Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.



El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Movistar con 2.4 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Virgin Mobile con 13.2 días hábiles. El promedio de atención es **de 5.9 días hábiles**.



Gráfico 9. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.

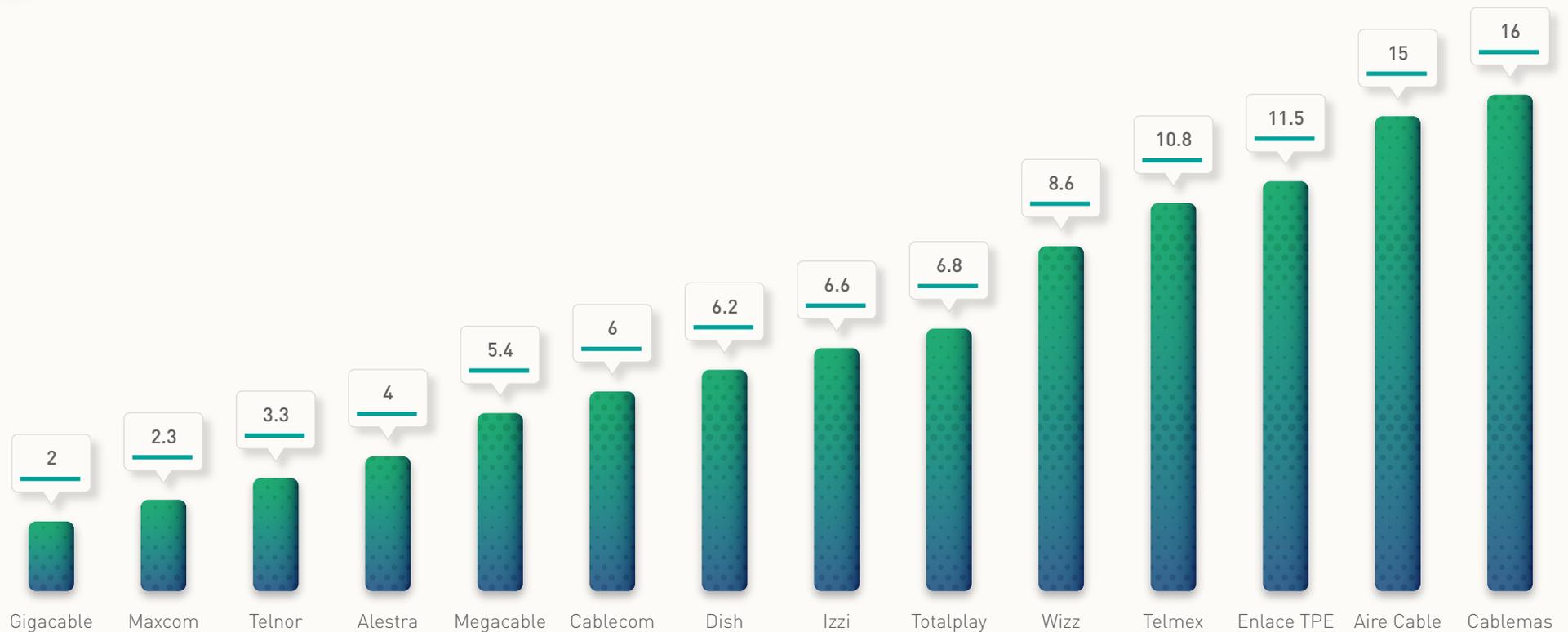




Con relación a las empresas que prestan servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga), el tiempo promedio de respuesta, por operador, se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el menor tiempo es para Gigacable con 2 días hábiles y el mayor para Cablemas con 16. El promedio es de **7.5 días hábiles**.



Gráfico 10. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.



Nota. Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Sky, Axtel, Blue Telecom, Vive digital, Telum, StarTv, Naviga Comunicaciones, Megatel y Cablevisión Regional.





Gráfico 11. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

Soy Usuario está diseñado para que al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 599 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 25.5% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.

55.9%
335

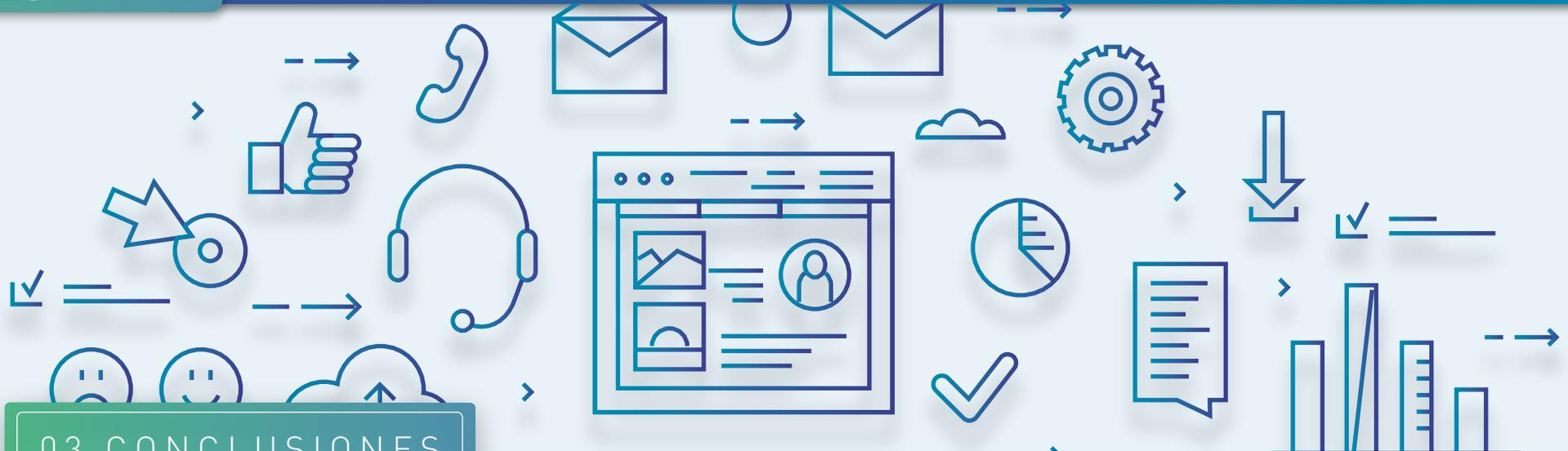
44.1%
264



Insatisfecho

Satisfecho





03 CONCLUSIONES

En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 48.51% corresponden al servicio de telefonía móvil, seguido de internet con el 27.11%
- Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Accesibilidad”.



- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles fue de 5.9 días hábiles, mientras que para servicios fijos fue de 7.5
- El 55.9% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 44.1% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.

Soy Usuario es una herramienta de gran utilidad para el IFT y la PROFECO, ya que tiene la finalidad de informar, proteger y orientar a los usuarios acerca de sus derechos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta, el proceso de levantamiento y seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información, pueden hacerlo a través de los siguientes medios:



1. Vía telefónica:

01800 2000 120



2. Vía correo electrónico:

atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx





Soy Usuario 2018



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, CP 03720,
Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
Tel 5015 4000 / 01800 2000 120



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,
Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: (55) 5625 6700

