

SOY USUARIO

PRIMER INFORME TRIMESTRAL

2021



ÍNDICE

SOY USUARIO - 2021 | 2

INTRODUCCIÓN

3

APARTADO 1 DATOS GENERALES

5

APARTADO 2 SERVICIOS MÓVILES

18

APARTADO 3 SERVICIOS FIJOS

29

APARTADO 4 ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

38

CONCLUSIONES

41



INTRODUCCIÓN

SOY USUARIO - 2021 | 3

El sistema Soy Usuario es un medio de pre conciliación a través del cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden ingresar una inconformidad para tener un trato directo con su prestador de servicios. La finalidad de esta herramienta es contar con un medio rápido y eficiente en la resolución de las problemáticas que enfrentan los usuarios.

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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Coordinación General de Política del Usuario, 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. Particularmente, a los temas relacionados con portabilidad numérica, se da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

La herramienta Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) en el año 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. De tal forma que, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por el operador, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, la cual cuenta con dos medios de atención, estos son, la vía electrónica a través de la plataforma electrónica

Concilianet, si es que el proveedor cuenta con convenio para el uso de este tipo de medios; o bien, de manera presencial en cualquiera de sus Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) ubicadas al interior de la República Mexicana.

Asimismo, en cualquiera de los dos medios, una vez presentada su queja, los consumidores podrán solicitar que el procedimiento conciliatorio sea desahogado a través de un Acuerdo Telefónico Inmediato; éste último consiste en realizar un enlace telefónico con el proveedor de servicios de telecomunicaciones, a través de un conciliador de la PROFECO quien dará fe de las manifestaciones, y en caso de llegar a un acuerdo, éste será formalizado mediante un convenio donde será plasmada la obligación contraída por el operador.

La plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). Además, fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2021, y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de los operadores y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma. Es de resaltar que, para los casos que se reportan en proceso, el IFT dará seguimiento hasta su conclusión, independientemente de su fecha de ingreso al sistema y del corte trimestral reportado en el presente informe.

El informe presenta 4 apartados:

Apartado 1. Datos generales

En esta sección se puede conocer diversa información, por ejemplo, la relacionada con los estados de la República de los que provienen las inconformidades, su clasificación, el perfil del usuario y el grado general de satisfacción respecto de la resolución de problemáticas. Asimismo, se presenta la información relacionada con el número de inconformidades frente al número de líneas o suscriptores, así como las asesorías otorgadas por PROFECO y los folios que les fueron canalizados.

Apartado 2. Servicios móviles

En este apartado se observa el comportamiento de los operadores de servicios móviles, del cual resaltan datos como el porcentaje de inconformidades atendidas, el número de reportes respecto de portabilidades sin consentimiento, el *ranking* de atención y el tiempo de atención por operador.

Apartado 3. Servicios fijos

El apartado 3 está diseñado para conocer a fondo la atención que otorgaron los operadores que prestan servicios fijos en el trimestre reportado. Asimismo, se integra información similar a la reflejada en el apartado 2, a fin de que los usuarios tengan una mejor comparativa, mostrándose las mismas variables y datos que para los servicios móviles.

Apartado 4: Atención del trimestre anterior

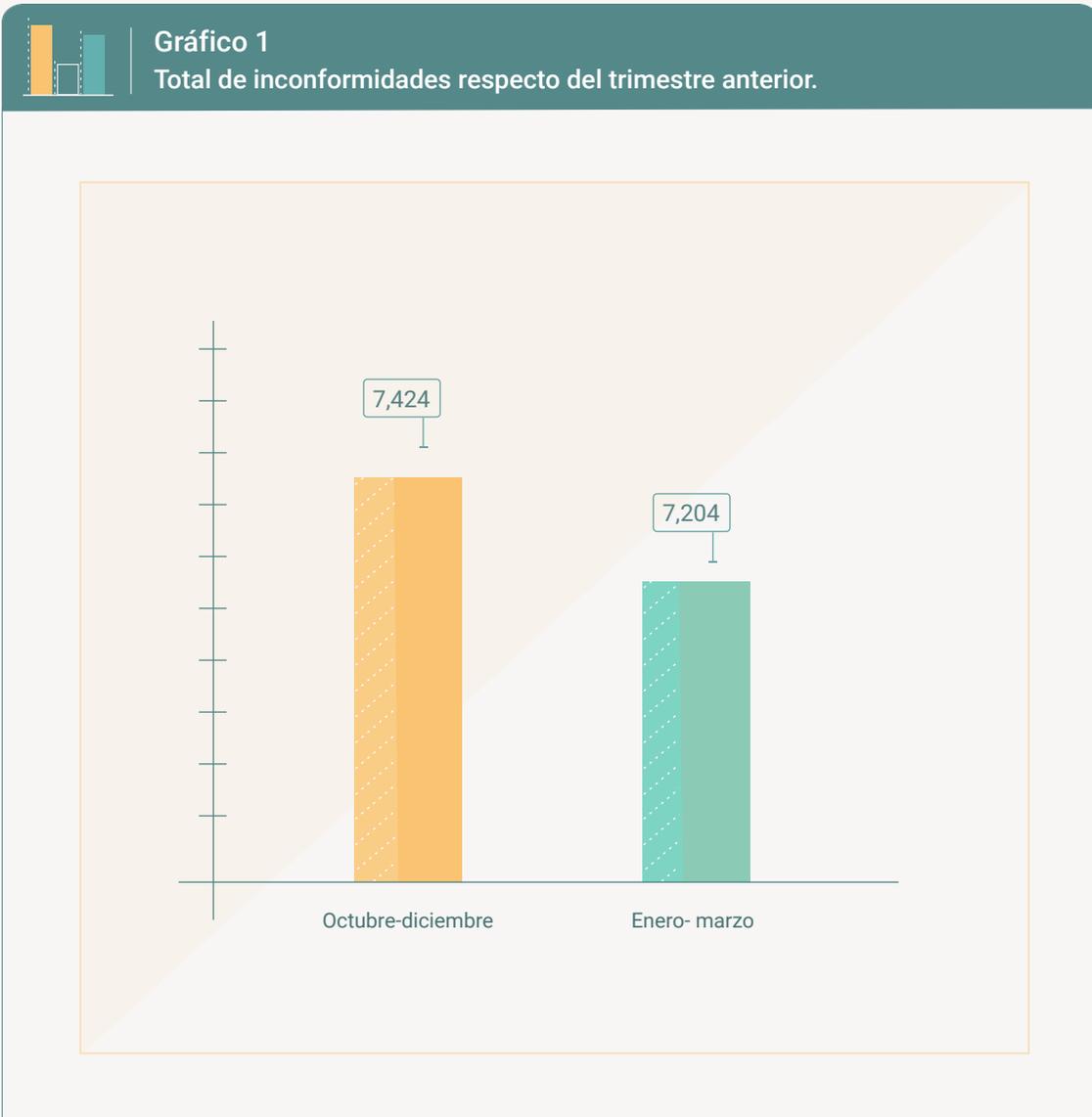
Este apartado da a conocer la información respecto de la atención que se dio a los folios que quedaron en proceso durante el trimestre comprendido en los meses de octubre a diciembre de 2020.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio, a utilizar esta valiosa herramienta, ingresando a www.soyusuario.ift.org.mx

APARTADO DATOS GENERALES

Inconformidades totales

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 7,204 inconformidades, lo que representa una disminución del 3.0% respecto del trimestre anterior (7,424).

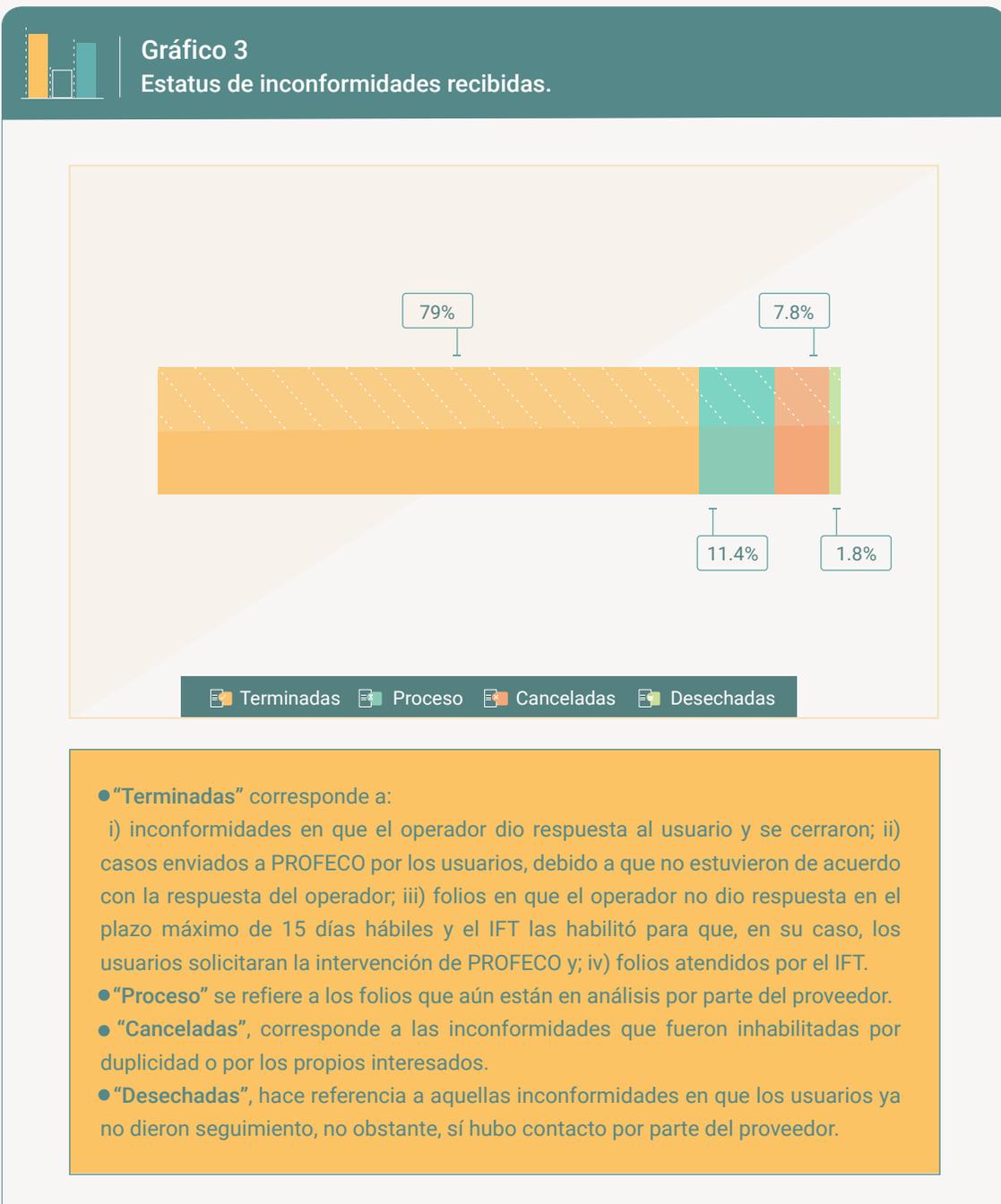


Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México (20.3%), el Estado de México (20.1%), Nuevo León (7.8%), Jalisco (7.6%) y Puebla (4.9%). A continuación, se presenta el porcentaje de reportes por estado y en el gráfico se resaltan los 5 estados con mayor número de inconformidades.

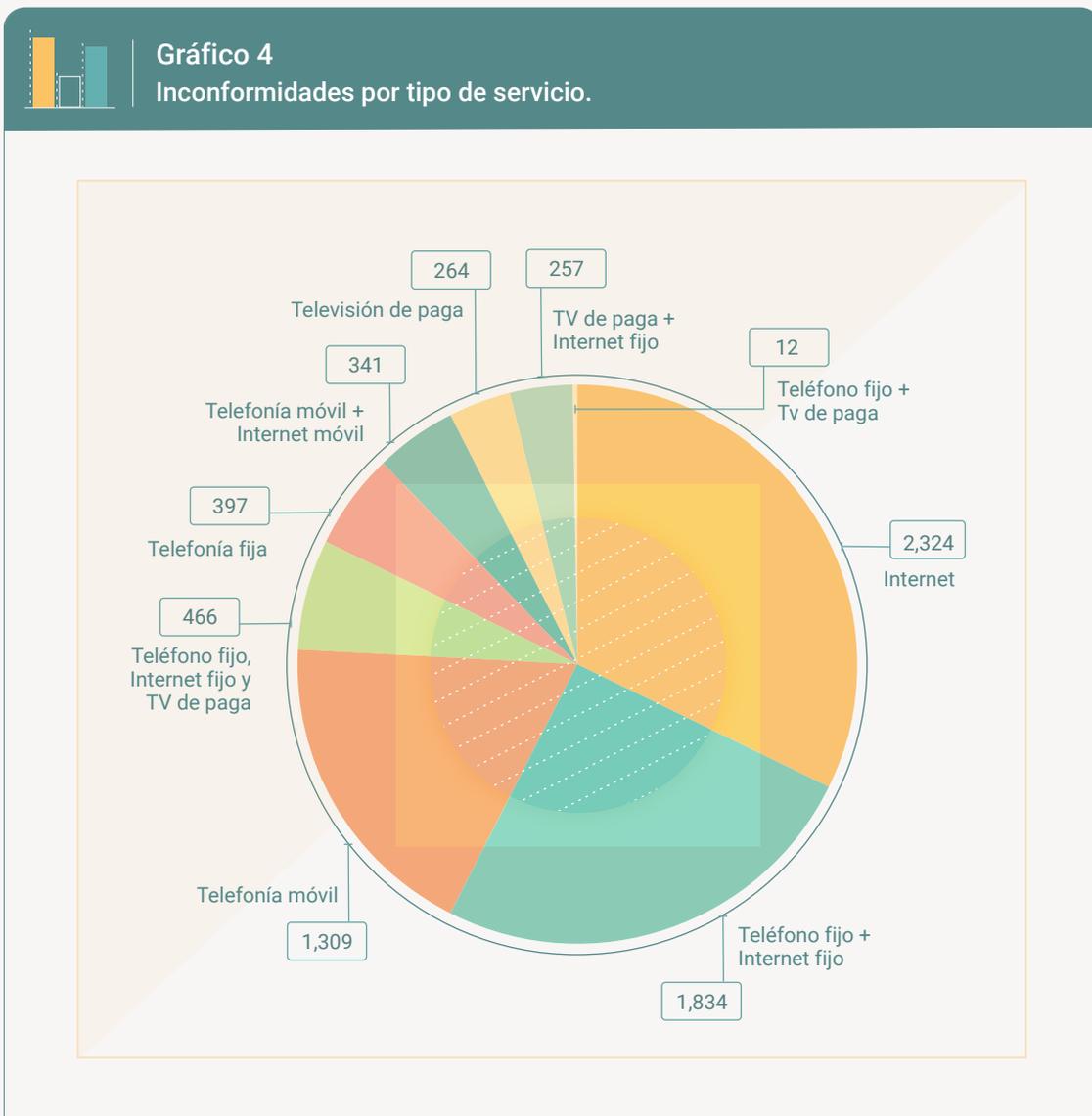

Gráfico 2
Estados de la República con mayor número de inconformidades.


Estado	Inconformidades	Porcentaje	Estado	Inconformidades	Porcentaje
Ciudad de México	1,461	20.3%	Sonora	103	1.4%
Estado de México	1,450	20.1%	Sinaloa	92	1.3%
Nuevo León	562	7.8%	Chihuahua	91	1.3%
Jalisco	544	7.6%	Tabasco	89	1.2%
Puebla	356	4.9%	San Luis Potosí	82	1.1%
Querétaro	295	4.1%	Quintana Roo	78	1.1%
Guanajuato	275	3.8%	Durango	73	1.0%
Veracruz	265	3.7%	Oaxaca	71	1.0%
Tamaulipas	189	2.6%	Aguascalientes	70	1.0%
Morelos	146	2.0%	Chiapas	70	1.0%
Coahuila	112	1.6%	Tlaxcala	55	0.8%
Baja California	109	1.5%	Colima	37	0.5%
Hidalgo	108	1.5%	Campeche	29	0.4%
Michoacán	107	1.5%	Zacatecas	27	0.4%
Yucatán	106	1.5%	Nayarit	26	0.4%
Guerrero	103	1.4%	Baja California Sur	23	0.2%

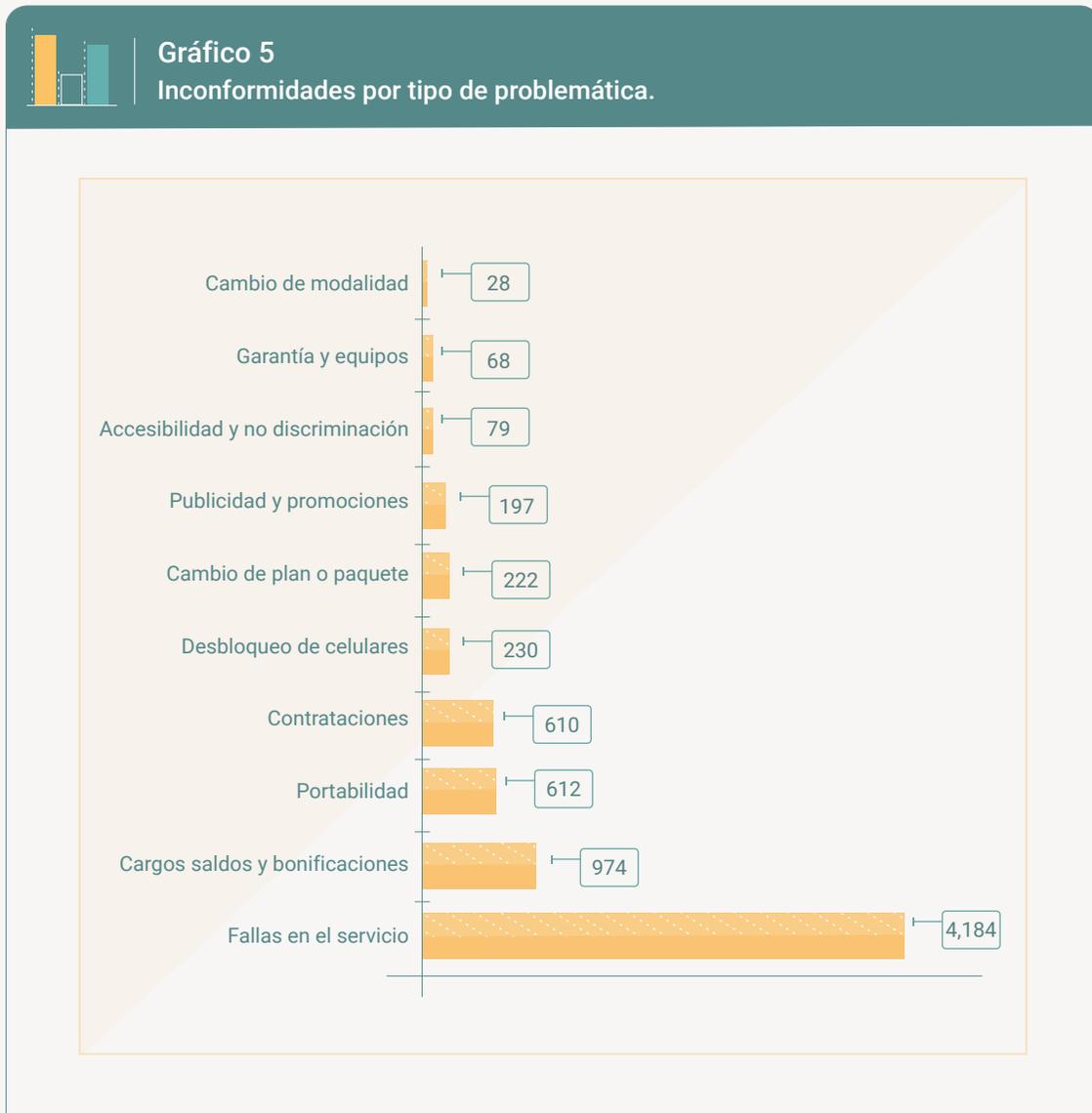
El 79.0% (5,694) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 11.4% (818) se encuentran en proceso, el 7.8% (564) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.8% (128) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Por lo que hace a los servicios reportados, el Internet fue el más recurrido, seguido de la combinación de teléfono fijo más Internet fijo y, en tercer lugar, la telefonía móvil.

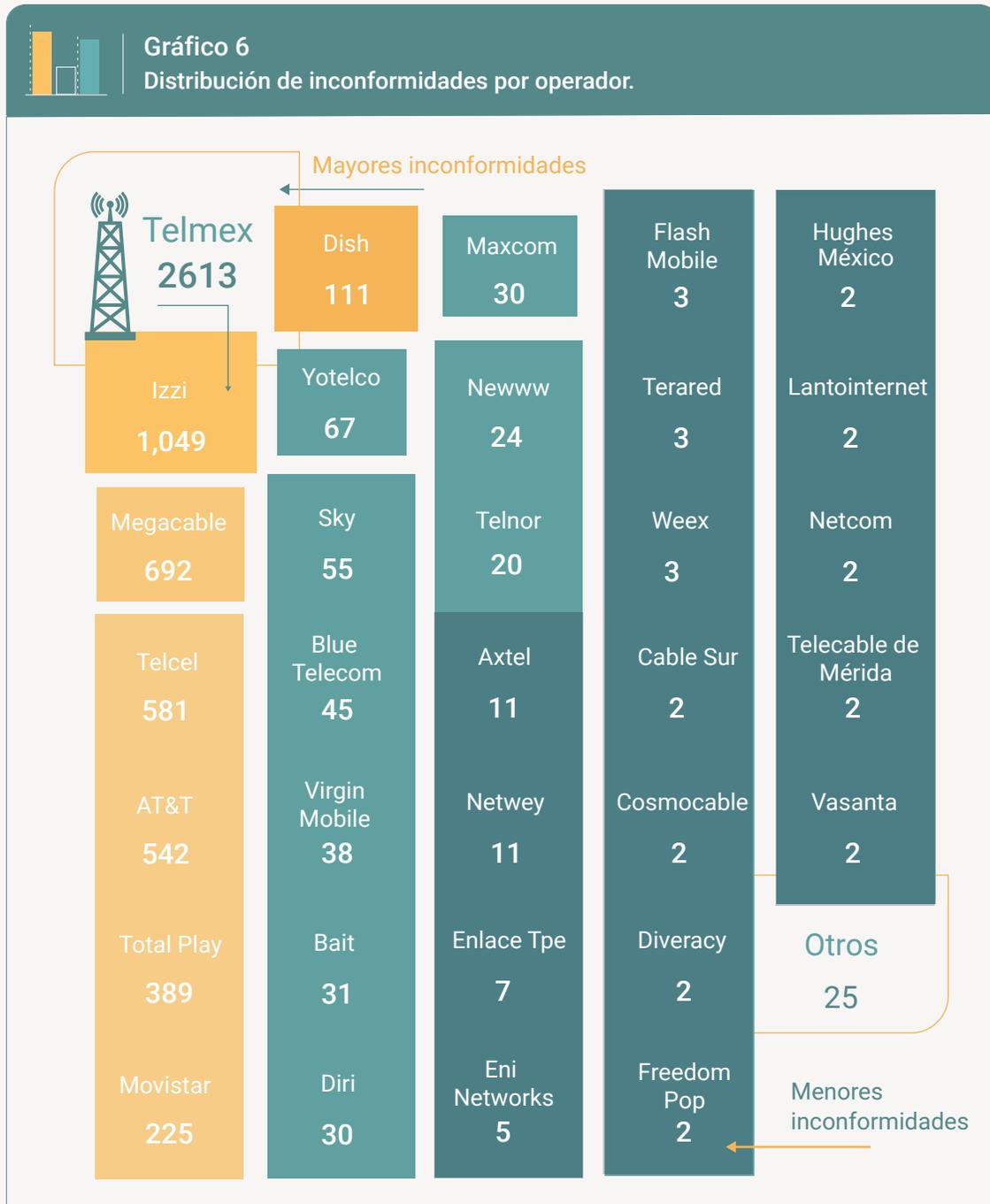


Las inconformidades por *fallas en el servicio* fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de *cargos, saldos y bonificaciones* y *portabilidad*.



Se canalizaron a los prestadores de servicios 6,628 folios, descontando 12 casos atendidos por el IFT y 564 cancelados. Se puede observar que los 5 primeros proveedores concentran el 82.6% (5,477) del total de inconformidades remitidas para atención (6,628).

A continuación, se presenta el número de inconformidades canalizadas a cada proveedor.



*Otros corresponde a las siguientes empresas, con una inconformidad cada una: Aba Telecomunicaciones, Ads Mobile, Aire Cable, Alestra, AlmaTel, Cable Visión Regional, Compartfon, Convergía, Coppel, Eja Telecom, Elara Comunicaciones, Estv Cable, Gigacable, IENTC, Maya Telecom, Miio, Nueva Red Internet de México, Procom Servicios Inteligentes, Riagatech, Sierra Norte Televisión por Cable, Telecable de Campeche, Tv Cable de Pachuca, Uc Telecomunicaciones, Voztelecom y Wimo.

Para los 5 operadores con mayor número de inconformidades, se aplicó la siguiente fórmula, a fin de verificar cuál tiene un mayor número de problemáticas reportadas, con relación a sus líneas o suscriptores.

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador o ; $\sum NI_{o,t}$ es el número total de quejas por operador o durante el periodo t y dividido por el número total de líneas o accesos L de cada operador.

En la tabla número 1 se observan los resultados obtenidos.

Tabla 1
Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

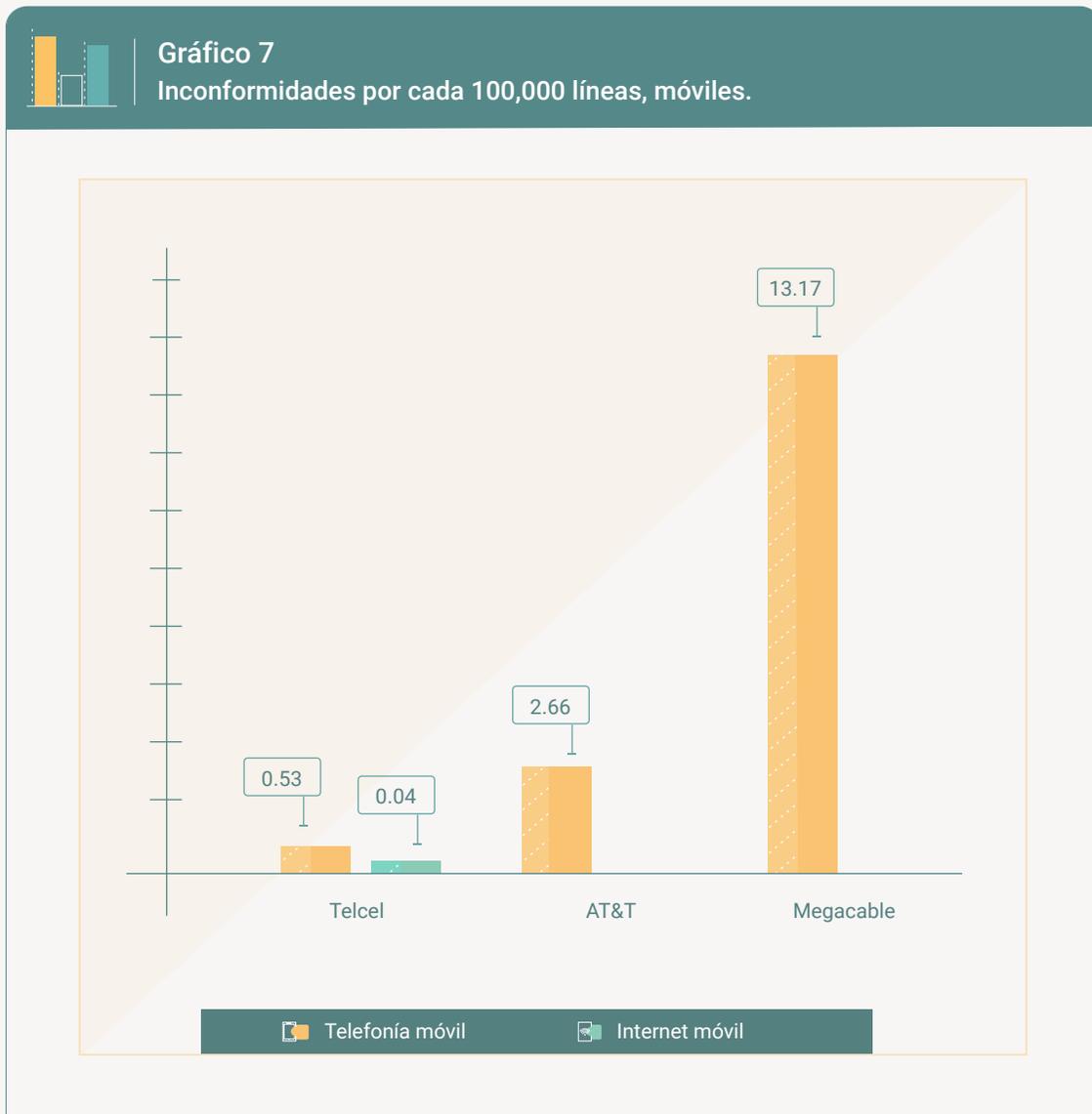
	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telmex	Telefonía fija	243	11,023,740	2.20
	Internet fijo	1,089	9,534,318	11.42
	Teléfono fijo más Internet fijo	1,281	*	*
Izzi	Telefonía fija	32	4,121,055	0.78
	Internet fijo	496	5,553,989	8.93
	Tv de paga	42	4,197,261	1.00
	Telefonía móvil	15	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	12	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	173	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	193	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	80	*	*
Megacable	Teléfono fijo más tv de paga	6	*	*
	Telefonía fija	25	2,487,101	1.01
	Internet fijo	166	3,413,995	4.86
	Tv de paga	44	3,361,472	1.31
	Telefonía móvil	8	60,739	13.17
	Teléfono móvil más Internet móvil	5	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	71	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	119	*	*
Telcel	Tv de paga más Internet fijo	85	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	1	*	*
	Telefonía móvil	398	75,637,649	0.53
AT&T	Internet móvil	31	70,721,893	0.04
	Teléfono móvil más Internet móvil	152	*	*
AT&T	Telefonía móvil	479	18,036,530	2.66
	Teléfono móvil más Internet móvil	63	*	*

Nota:

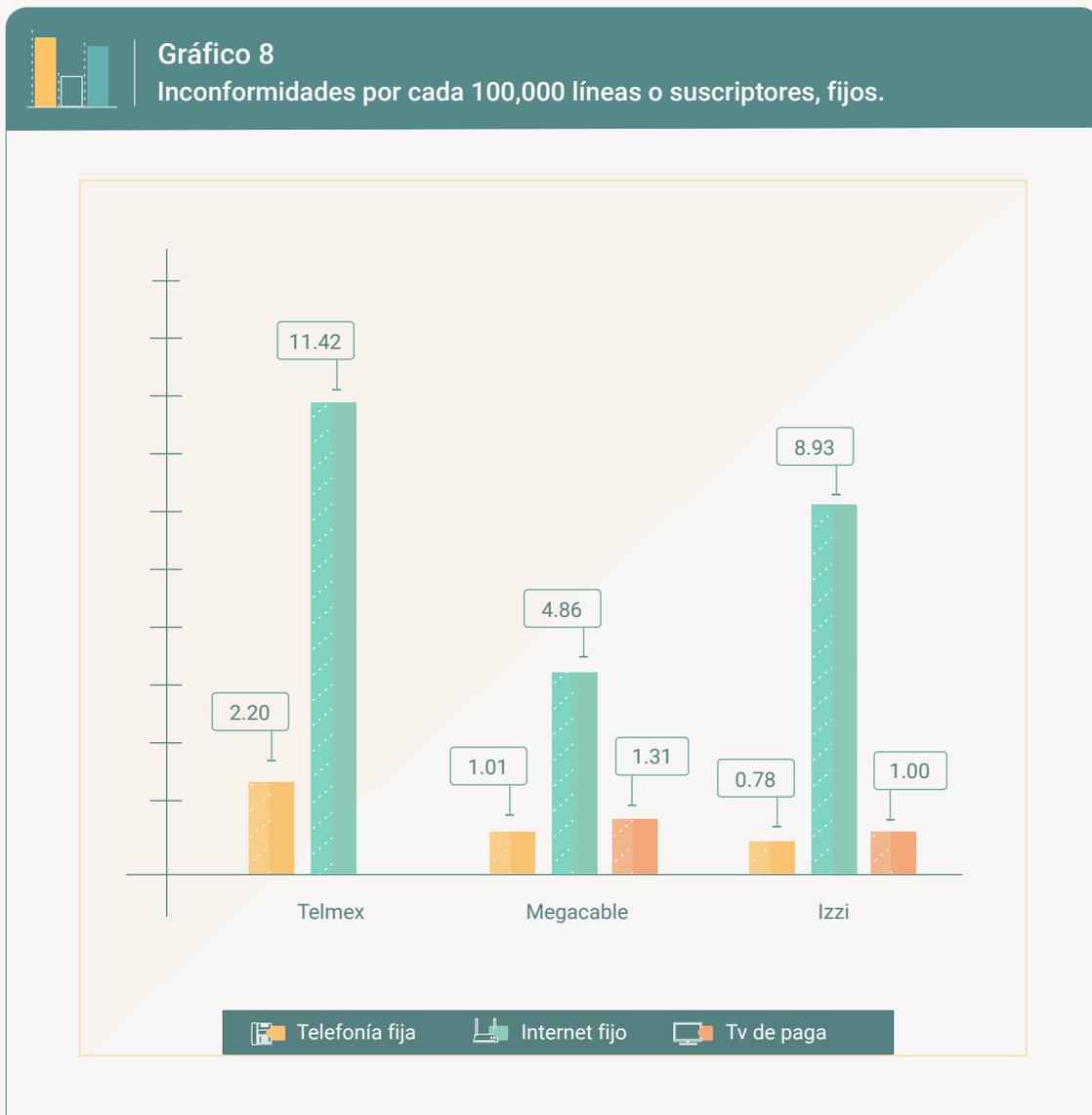
El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 15 de abril de 2021. Actualización de líneas o suscriptores según el BIT para todos los servicios reportados: septiembre de 2020.

*No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, Internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios.

Lo anterior indica que, para los operadores que prestan el servicio de telefonía móvil, Megacable es el que recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas. Respecto del servicio de Internet móvil, fue Telcel. De manera gráfica, se observa lo siguiente.

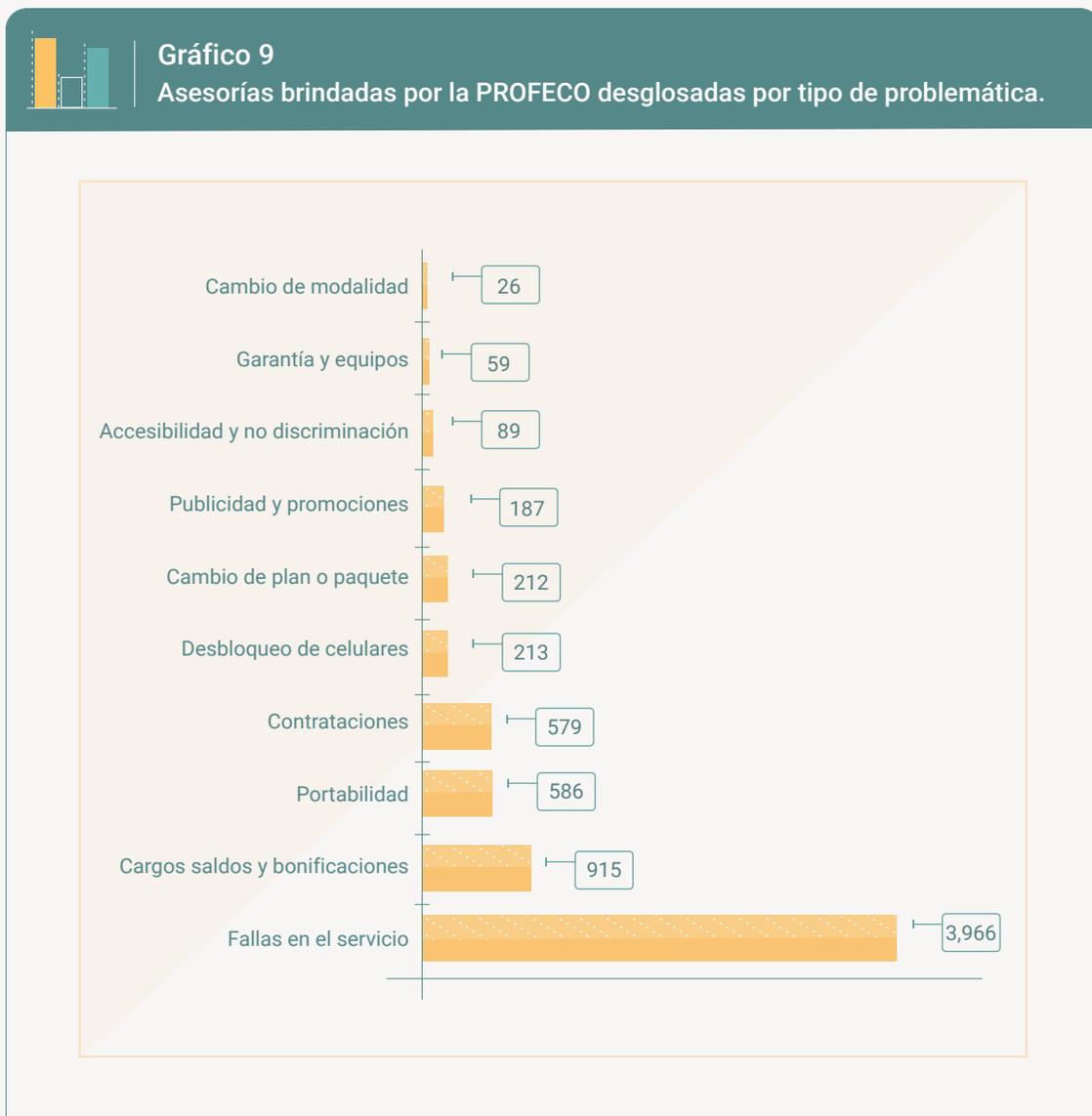


Respecto de los servicios de telefonía fija e Internet fijo, Telmex ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de inconformidades. Ello se ve reflejado en el gráfico 8.

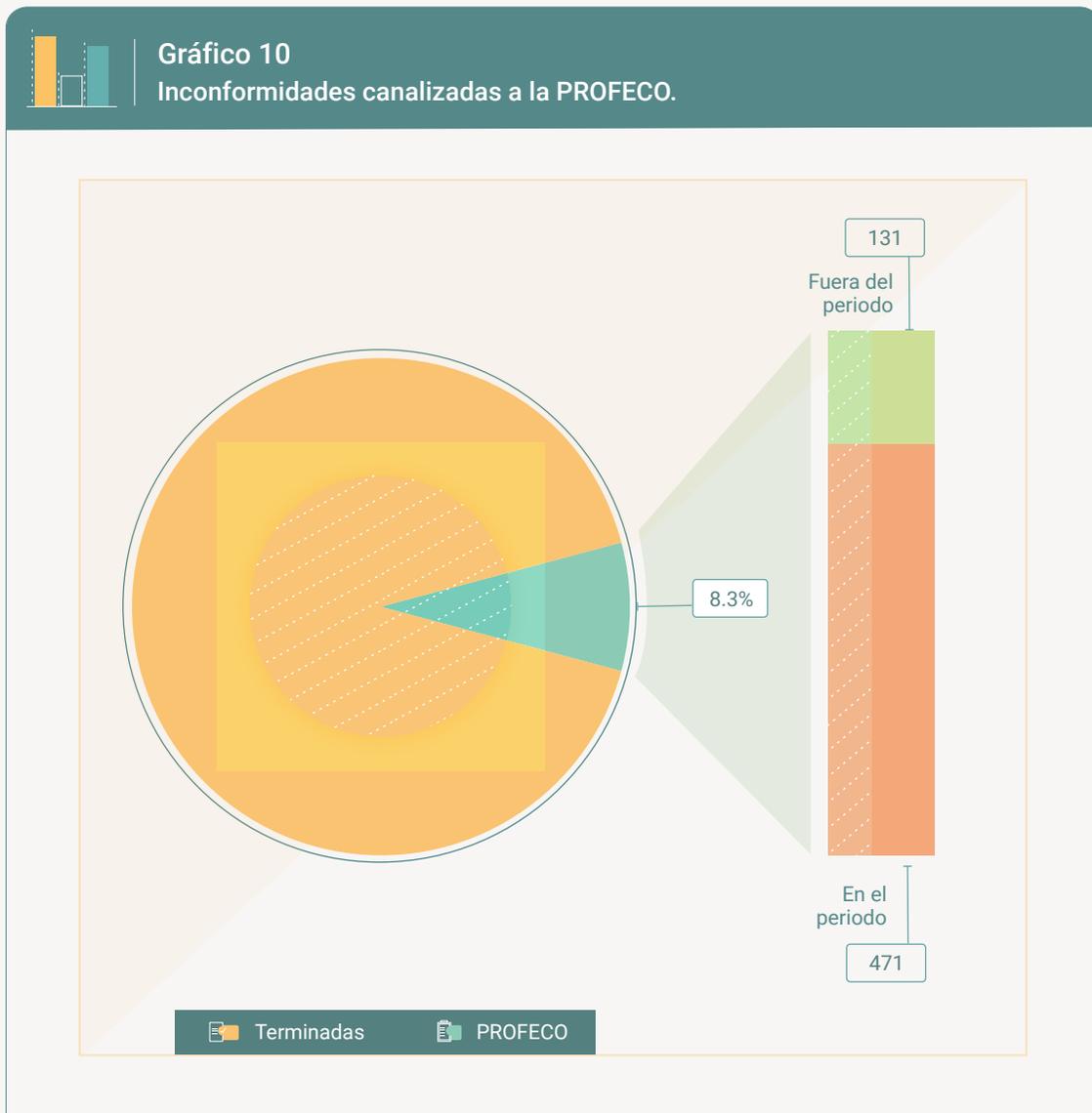


Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 6,832 (94.8%) usuarios; los restantes 372 (5.2%) casos no recibieron asesoría en el periodo reportado. A continuación, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.

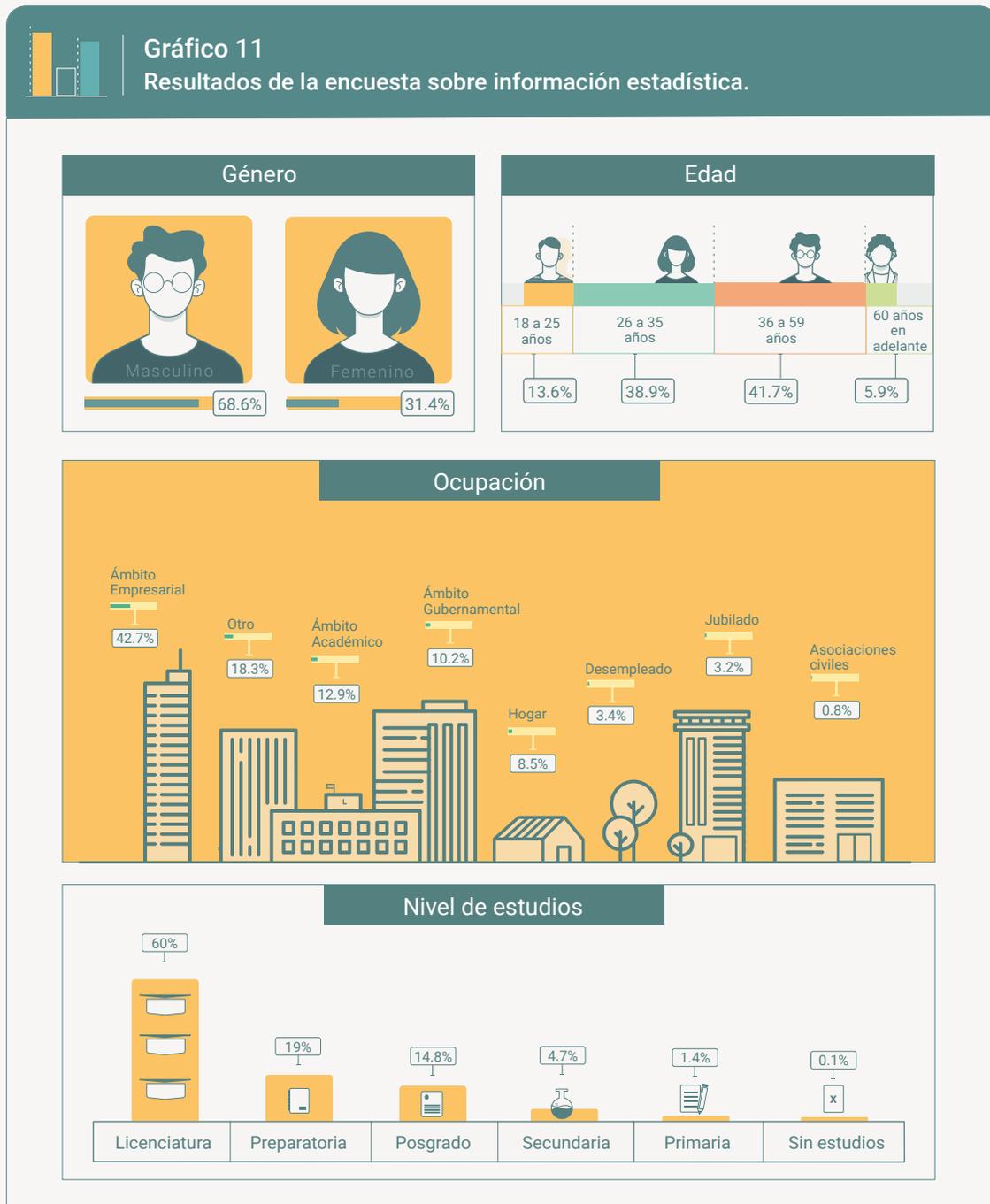


Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 602 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 471 folios ingresados en el periodo que se reporta y 131 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (471), representan el 8.3% de los 5,694 folios terminados.



Perfil y satisfacción del usuario

Para fines estadísticos, una vez que los interesados ingresan su inconformidad, de manera opcional, proporcionan cuatro datos que permiten identificar su perfil. Así, para el presente trimestre, 6,151 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:



Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:



Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, 872 (15.3%) usuarios con inconformidades terminadas (5,694) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



Por lo que hace a los casos satisfechos, 182 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 448 a servicios fijos. En los apartados 2 y 3 se indicará el desglose por operador.

APARTADO 2

SERVICIOS MÓVILES

Clasificación de inconformidades, móviles

A continuación, se presenta el desglose de inconformidades por servicio y empresa, donde se observa que la telefonía móvil es el servicio más reportado, seguido de la combinación teléfono móvil más Internet móvil.

Gráfico 13
Inconformidades por operador y servicios, móviles.



Tabla 2
Inconformidades por operador y servicios, móvil.

Operador	Telefonía móvil	Internet	Teléfono móvil más Internet móvil
Telcel	398	31	152
AT&T	479	0	63
Movistar	190	5	30
Yotelco	0	50	17
Virgin Mobile	32	0	6
Bait	25	0	6
Diri	26	0	4
Izzi*	15	0	12
Newwww	10	4	10
Megacable*	9	0	1
Flash Mobile	2	0	1
Weex	3	0	0
Diveracy	1	0	1
Freedompop	1	0	1
Vasanta	1	0	1
Ads Mobile	0	0	1
AlmaTel	1	0	0
Compartfon	1	0	0
Coppel	1	0	0
Miio	1	0	0
Wimo	1	0	0
Total	1,197	90	306

*Nota. Se contemplan 27 folios de Izzi y 10 de Megacable ingresados por servicios móviles; el detalle de la atención brindada por dichos proveedores se indicará en el apartado 3.

Atención de inconformidades, móviles

Por lo que hace a la atención que otorgó cada uno de los proveedores durante el trimestre reportado, se presentan el gráfico 14, con la correspondiente tabla 3, donde se observa que, para los 3 operadores con mayor número de folios, Telcel dio atención a un mayor porcentaje de sus inconformidades recibidas.

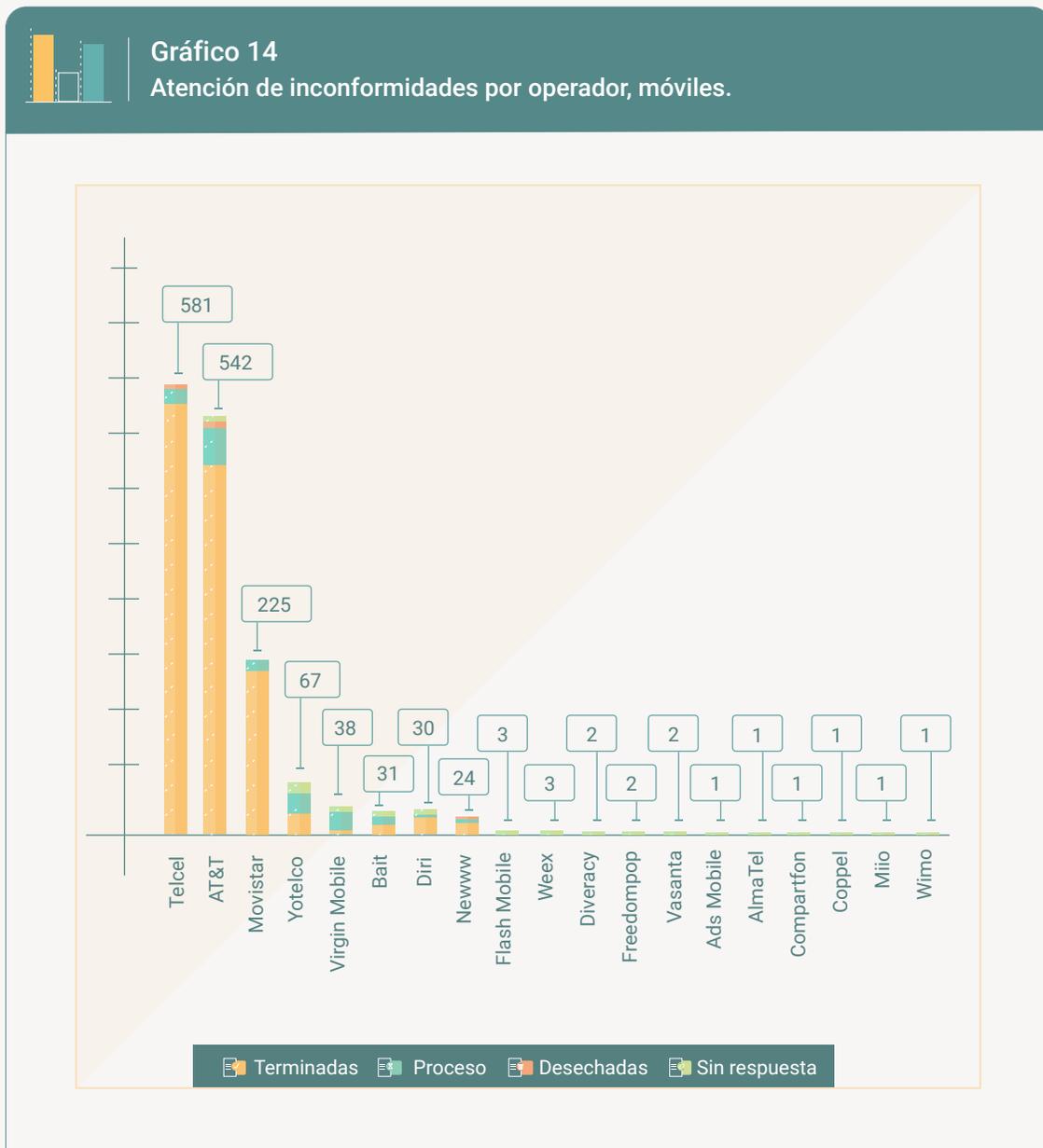


Tabla 3
Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Telcel	560	96.4%	19	3.2%	1	0.2%	1	0.2%	581
AT&T	479	88.4%	50	9.2%	6	1.1%	7	1.3%	542
Movistar	214	95.1%	11	4.9%	0	0.0	0	0.0	225
Yotelco	28	41.8%	26	38.8%	0	0.0	13	19.4%	67
Virgin Mobile	8	21.1%	22	57.9%	0	0.0	8	21.0%	38
Bait	13	41.9%	11	35.5%	1	3.2%	6	19.4%	31
Diri	24	80.0%	5	16.7%	0	0.0	1	3.3%	30
Newww	17	70.8%	4	16.7%	3	12.5%	0	0.0	24
Flash Mobile	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Weex	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	3
Diveracy	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Freedompop	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Vasanta	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Ads Mobile	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
AlmaTel	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Compartfon	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Coppel	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Miio	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Wimo	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1

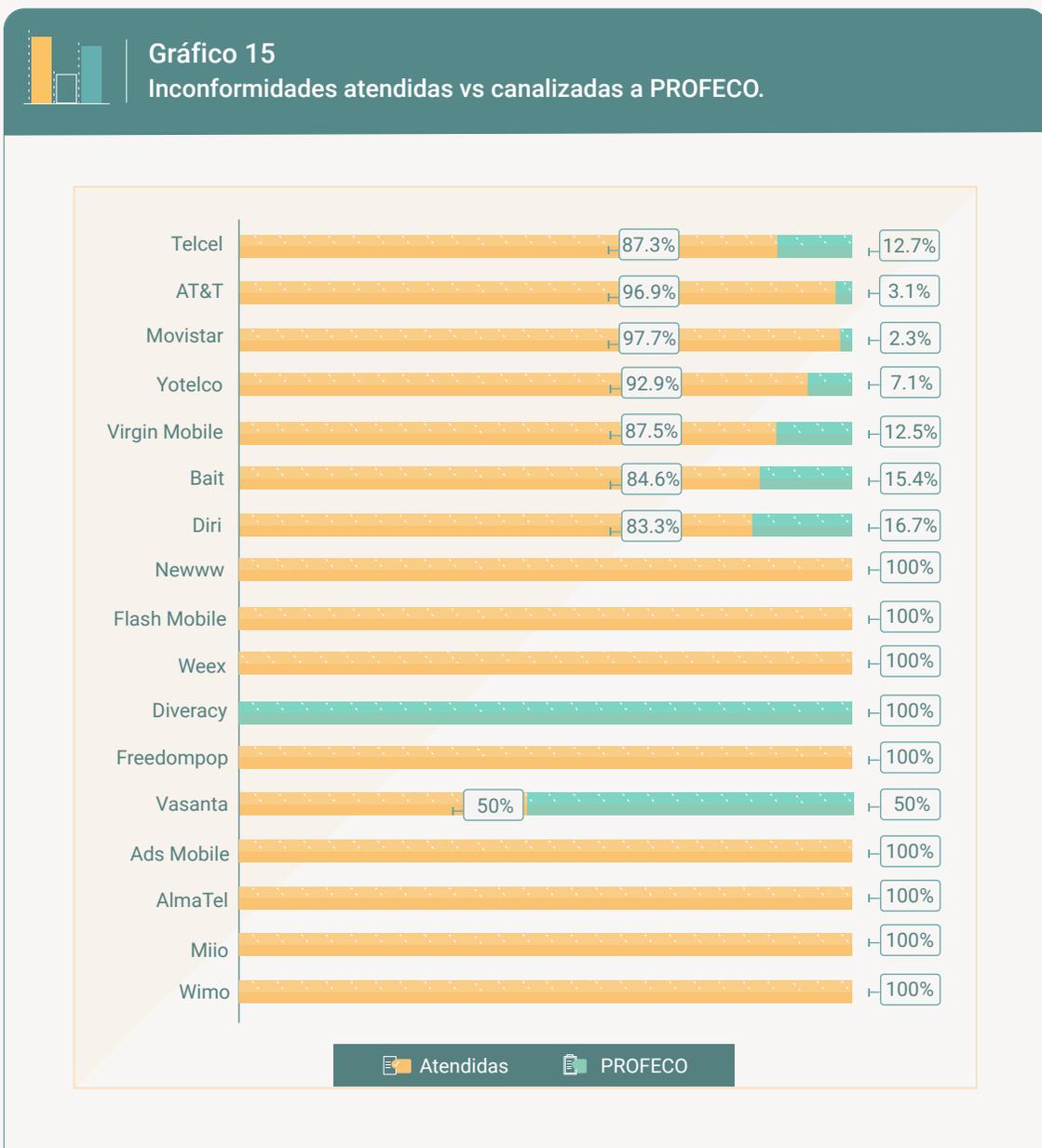
* "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.

* "Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

* "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

* "Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación 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.

Las inconformidades “terminadas” refieren a los folios que tuvieron una respuesta por parte del operador; sin embargo, están divididas entre las que fueron atendidas (consideradas cerradas), y aquellas que los interesados canalizaron hacia PROFECO por no estar conformes con la atención. A continuación, se presenta el desglose por empresa.



Para realizar una comparación equitativa, se presentan dos *rankings*, el primero agrupa a los operadores con más de 100 folios y, el segundo, con 99 o menos. Para ello, se tomó en cuenta únicamente el porcentaje de folios atendidos por los operadores.

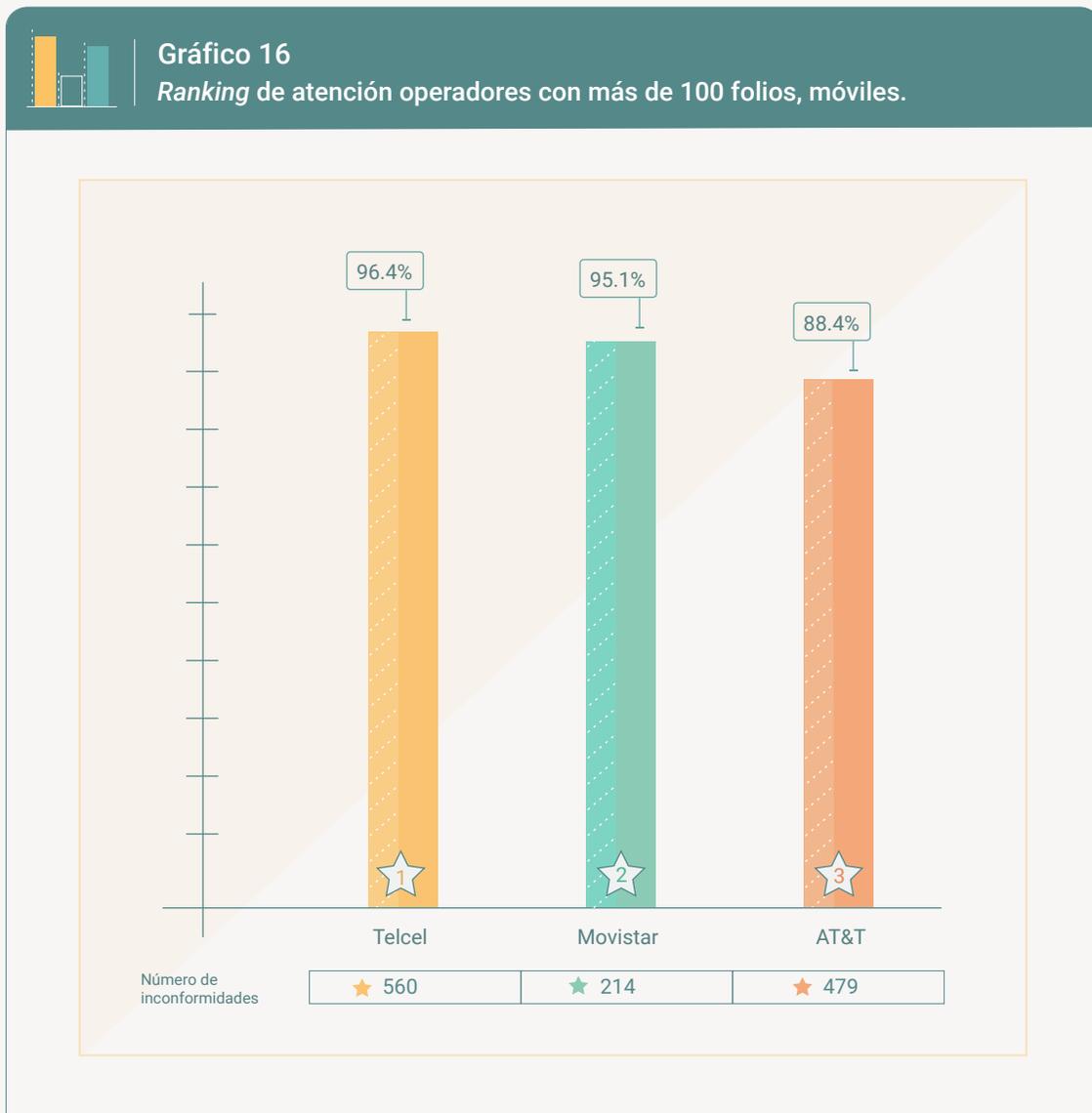
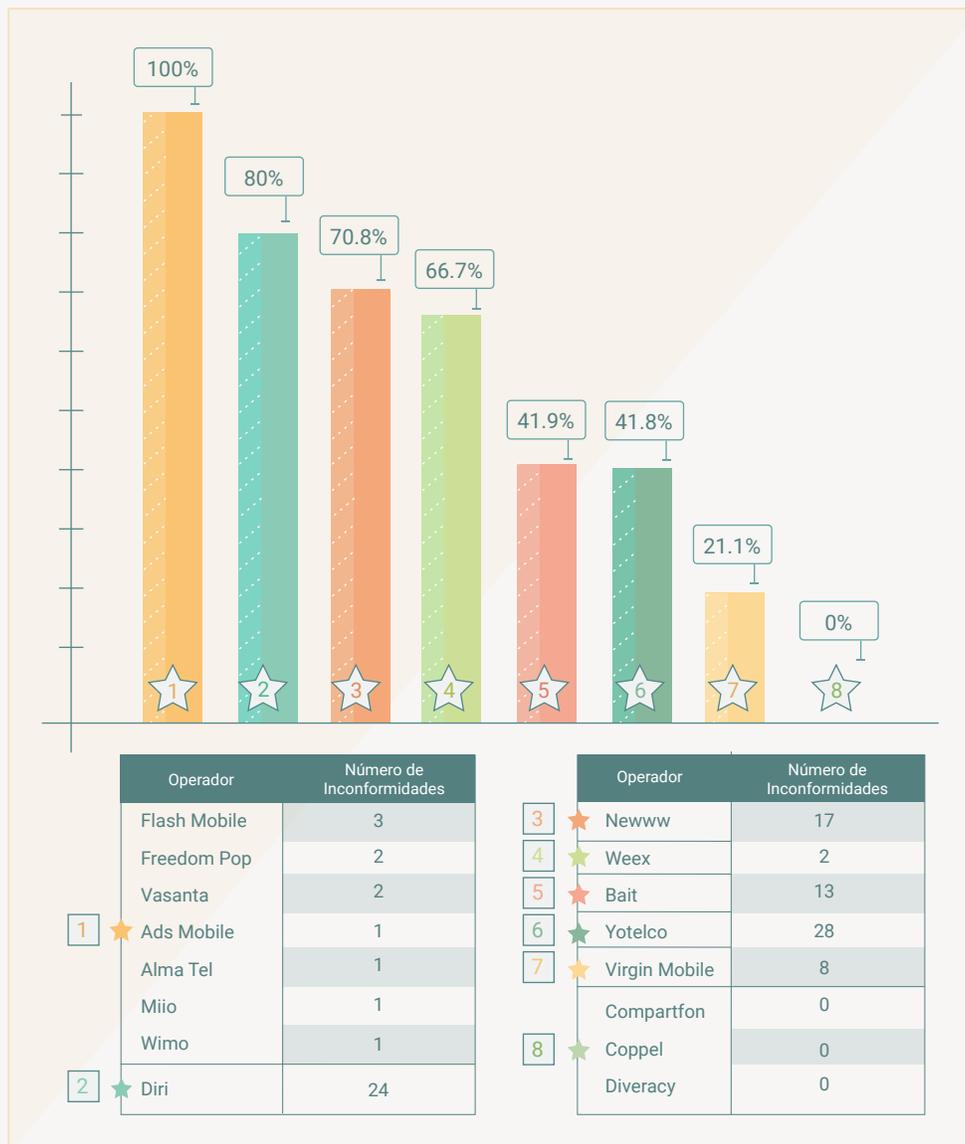




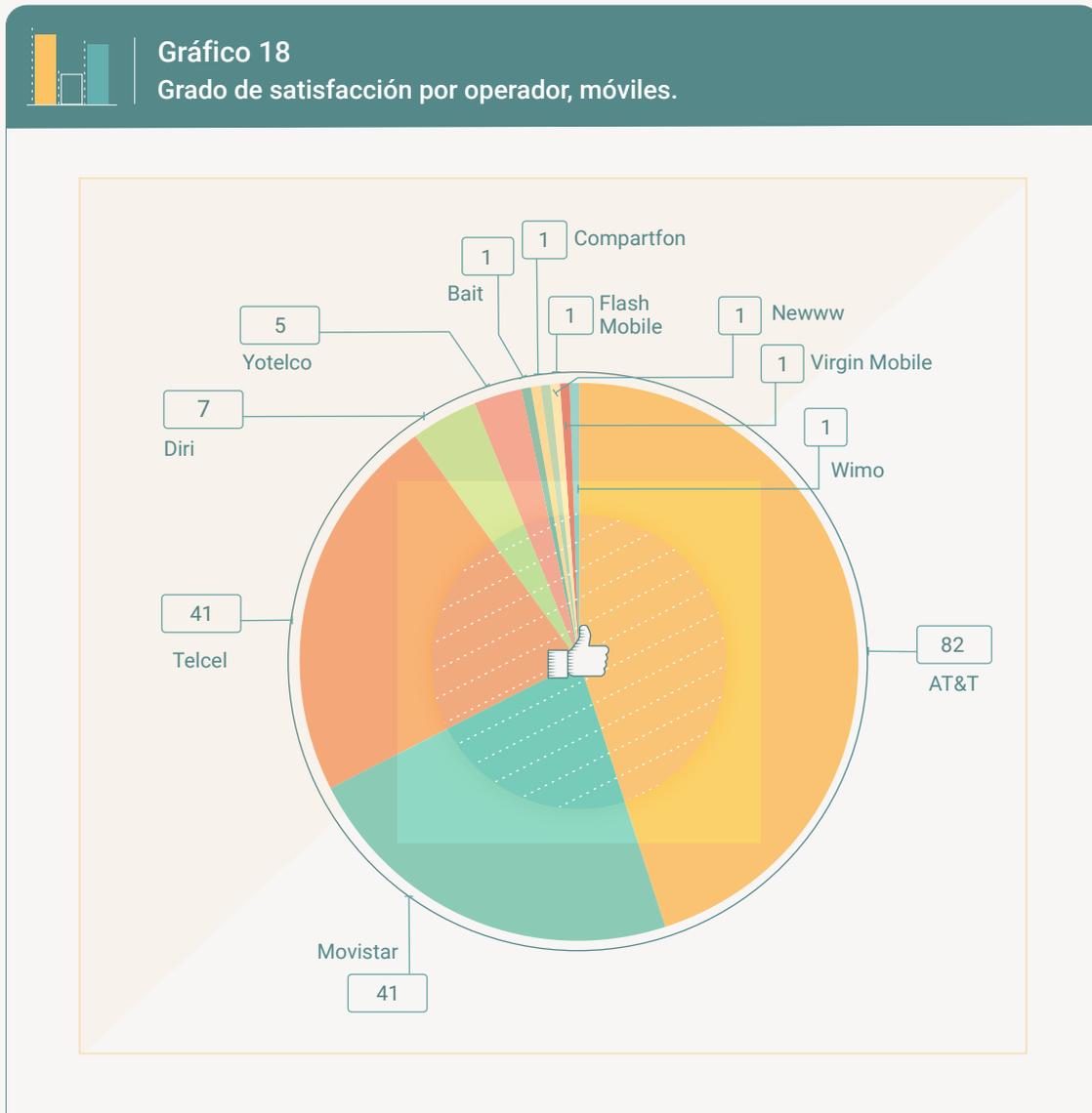
Gráfico 17

Ranking atención de operadores con menos de 99 folios, móviles.



Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 630 folios calificados como satisfechos, 182 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.



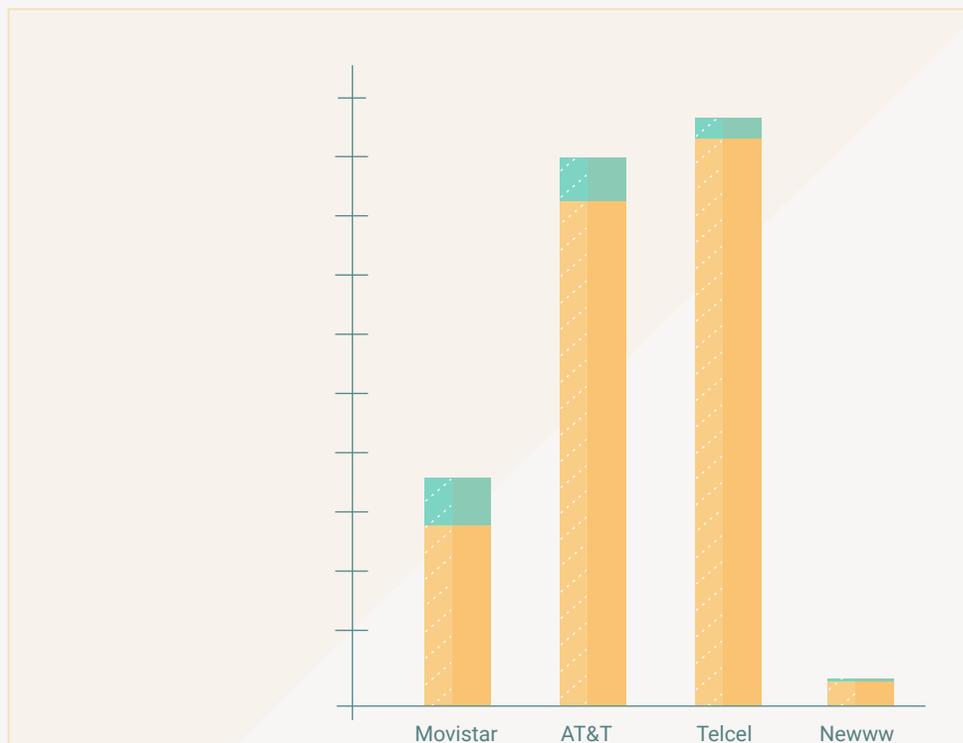
Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 108 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, mismos que fueron asignados al proveedor responsable de la reversión, es decir, se canalizaron al operador con el que el usuario deseaba permanecer.



Gráfico 19

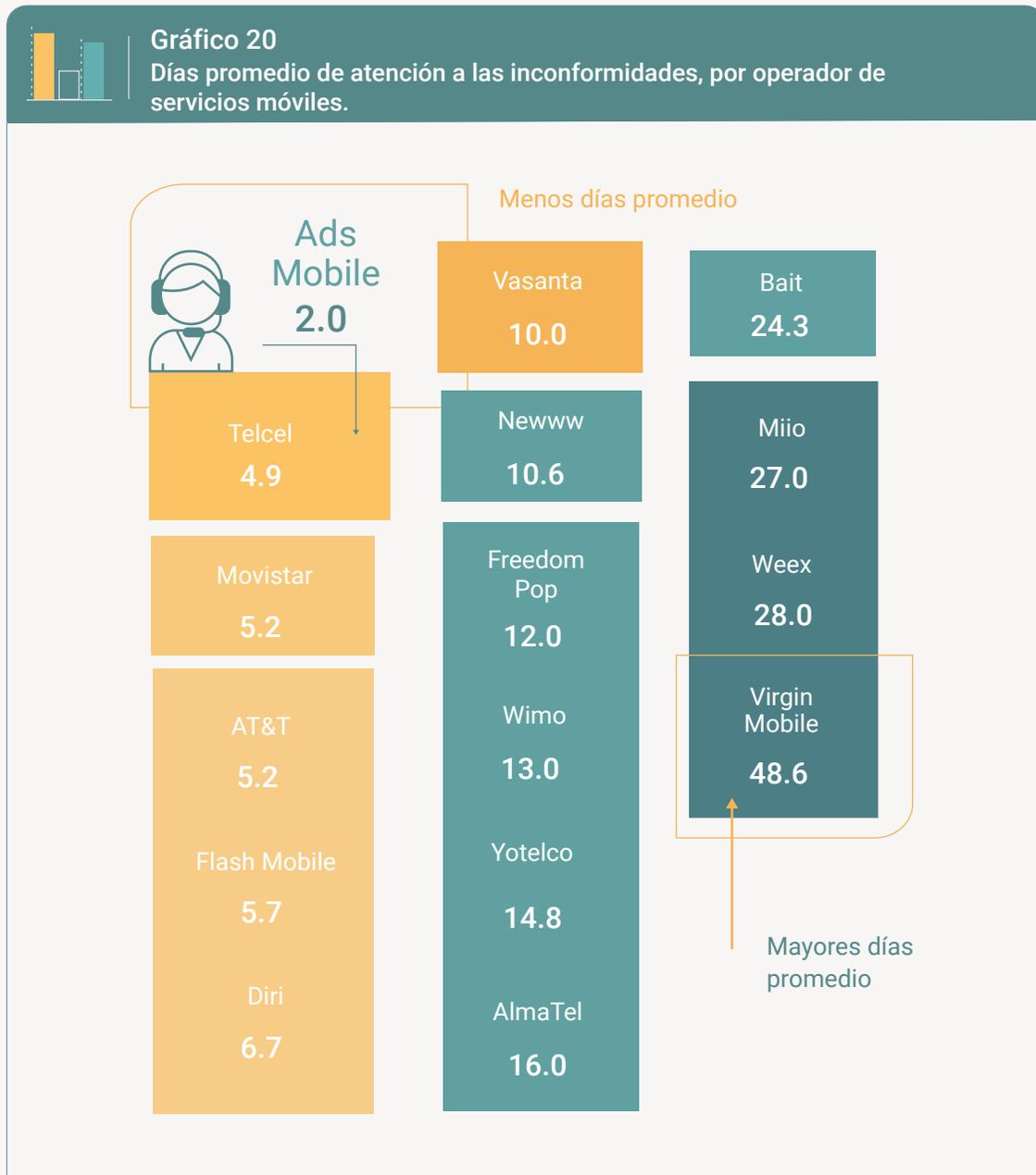
Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



Portabilidad no consentida	47	41	19	1
Inconformidades ingresadas por operador, sobre otros temas	178	501	562	23

Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 14.6 días hábiles, siendo Ads Mobile la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Virgin Mobile fue la que más tardó.



Los operadores que no dieron respuesta a los usuarios durante el trimestre reportado son:



Compartfon

Diveracy

Coppel

APARTADO 3

SERVICIOS FIJOS

Clasificación de inconformidades, fijos

Se presenta la tabla 4 donde se aprecia que el servicio de Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo, fueron los más reportados por parte de los usuarios.

Tabla 4
Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Teléfono fijo más Internet fijo	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga
Telmex	1,089	243	0	1,281	0	0	0
Izzi	496	32	42	173	80	6	193
Megacable	222	18	57	110	117	2	156
Total Play	123	46	19	93	23	2	83
Dish	16	0	89	0	6	0	0
Sky	8	0	35	0	12	0	0
Blue Telecom	32	0	2	5	6	0	0
Maxcom	1	17	0	12	0	0	0
Telnor	12	2	0	6	0	0	0
Axtel	2	1	0	8	0	0	0
Netwey	8	1	0	2	0	0	0
Enlace Tpe	4	1	0	2	0	0	0
Eni Networks	5	0	0	0	0	0	0
Terared	1	0	0	2	0	0	0
Cable Sur	1	0	0	0	1	0	0
Cosmocable	2	0	0	0	0	0	0
Hughes México	2	0	0	0	0	0	0
LantolInternet	2	0	0	0	0	0	0
Netcom	2	0	0	0	0	0	0
Telecable de Mérida	2	0	0	0	0	0	0
Aba Telecomunicaciones	0	0	1	0	0	0	0
Aire Cable	1	0	0	0	0	0	0
Alestra	0	1	0	0	0	0	0
Cable Vision Regional	0	0	0	0	1	0	0
Convergía	0	1	0	0	0	0	0
Eja Telecomm	0	0	0	1	0	0	0
Elara Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	0
Estv Cable	1	0	0	0	0	0	0
Gigacable	1	0	0	0	0	0	0
IENTC	0	0	0	1	0	0	0
Maya Telecom	1	0	0	0	0	0	0
Nueva Red Internet De México	1	0	0	0	0	0	0
Procom Servicios Inteligentes	0	1	0	0	0	0	0
Riagatech	1	0	0	0	0	0	0
Sierra Norte Television por Cable	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	1	0	0	0	0	0	0
Tv Cable de Pachuca	1	0	0	0	0	0	0
Uc Telecomunicaciones	0	1	0	0	0	0	0
Voztelecom	0	1	0	0	0	0	0
Total	2,039	367	245	1,696	246	10	432

Nota.

*No se consideran 27 folios de Izzi y 10 de Megacable ingresados por servicios móviles, reportados en el apartado 2.

Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 51.5% de las 5,072 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. A continuación, se presenta el estatus de atención por cada uno de los operadores.

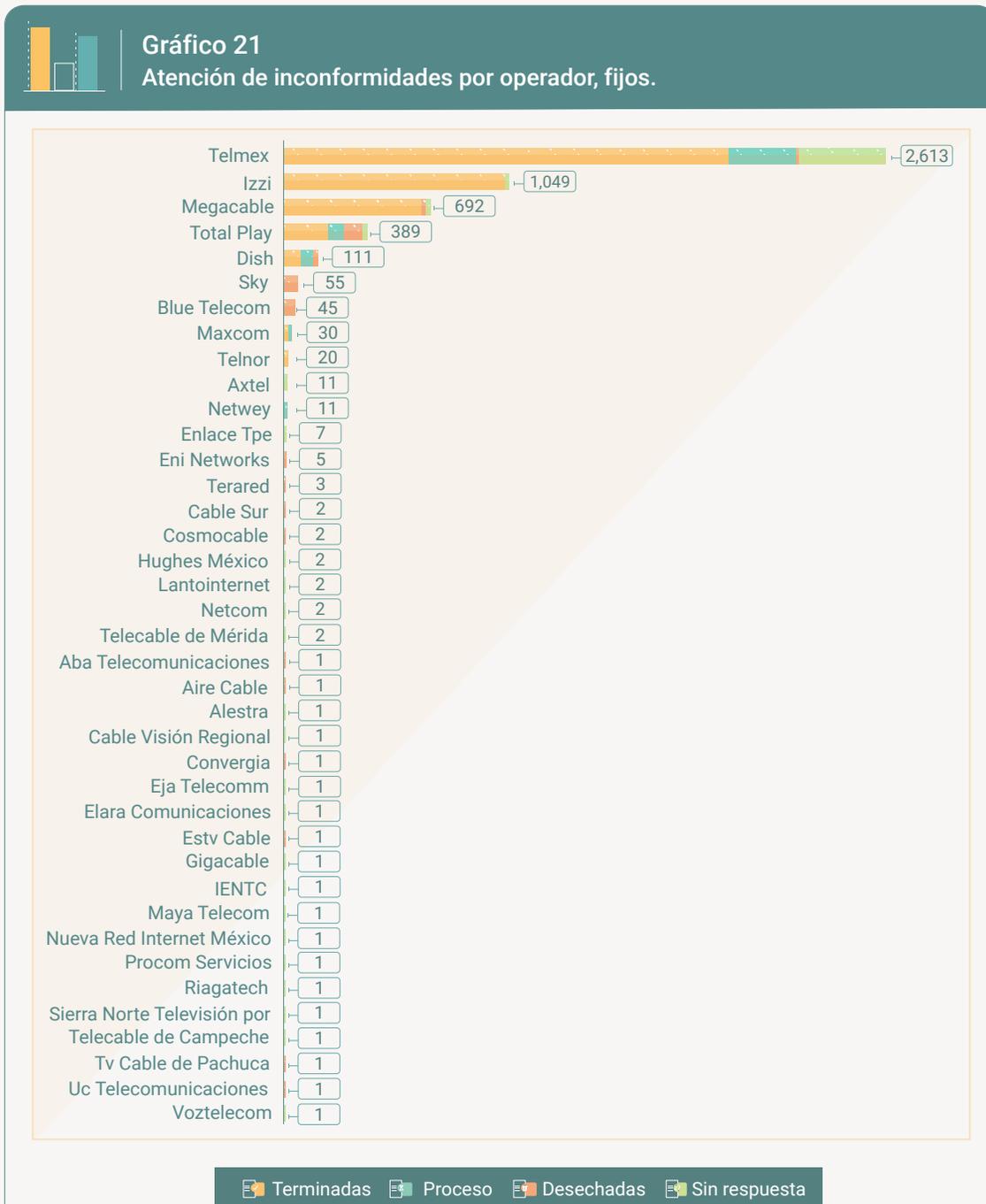


Tabla 5
Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
Telmex	1,434	54.9%	520	19.9%	18	0.7%	641	24.5%	2,613
Izzi	1,045	99.6%	2	0.2%	0	0.0	2	0.2%	1,049
Megacable	661	95.5%	29	4.2%	0	0.0	2	0.3%	692
Total Play	227	58.4%	71	18.3%	86	22.1%	5	1.2%	389
Dish	69	62.2%	25	22.5%	13	11.7%	4	3.6%	111
Sky	8	14.5%	3	5.5%	0	0.0	44	80.0%	55
Blue Telecom	6	13.3%	0	0.0	0	0.0	39	86.7%	45
Maxcom	29	96.7%	1	3.3%	0	0.0	0	0.0	30
Telnor	20	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20
Axtel	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	100.0%	11
Netwey	10	90.9%	1	9.1%	0	0.0	0	0.0	11
Enlace Tpe	3	42.9%	3	42.9%	0	0.0	1	14.2%	7
Eni Networks	3	60.0%	2	40.0%	0	0.0	0	0.0	5
Terared	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	3
Cable Sur	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Cosmocable	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Hughes México	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
LantoInternet	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	1	50.0%	2
Netcom	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0%	2
Telecable de Mérida	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Aba Telecomunicaciones	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Aire Cable	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Alestra	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Cable Vision Regional	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Convergía	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Eja Telecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Elara Comunicaciones	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1
Estv Cable	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Gigacable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
IENTC	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Maya Telecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Nueva Red Internet de México	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Procom Servicios Inteligentes	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Riagatech	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Sierra Norte Televisión por Cable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Telecable de Campeche	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Tv Cable de Pachuca	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Uc Telecomunicaciones	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Voztelecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1

*"Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.

*"Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

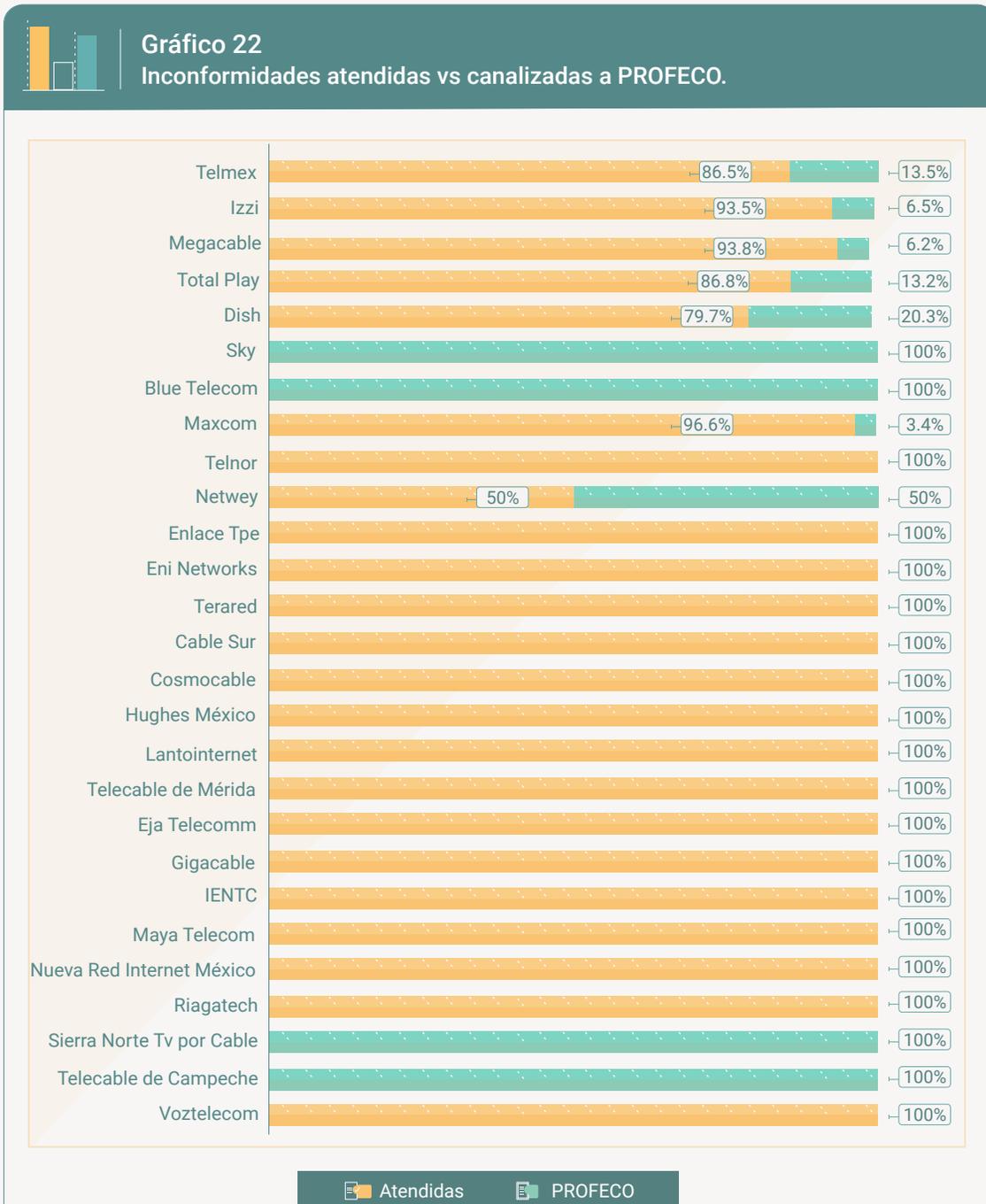
*"Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

*"Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación 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.

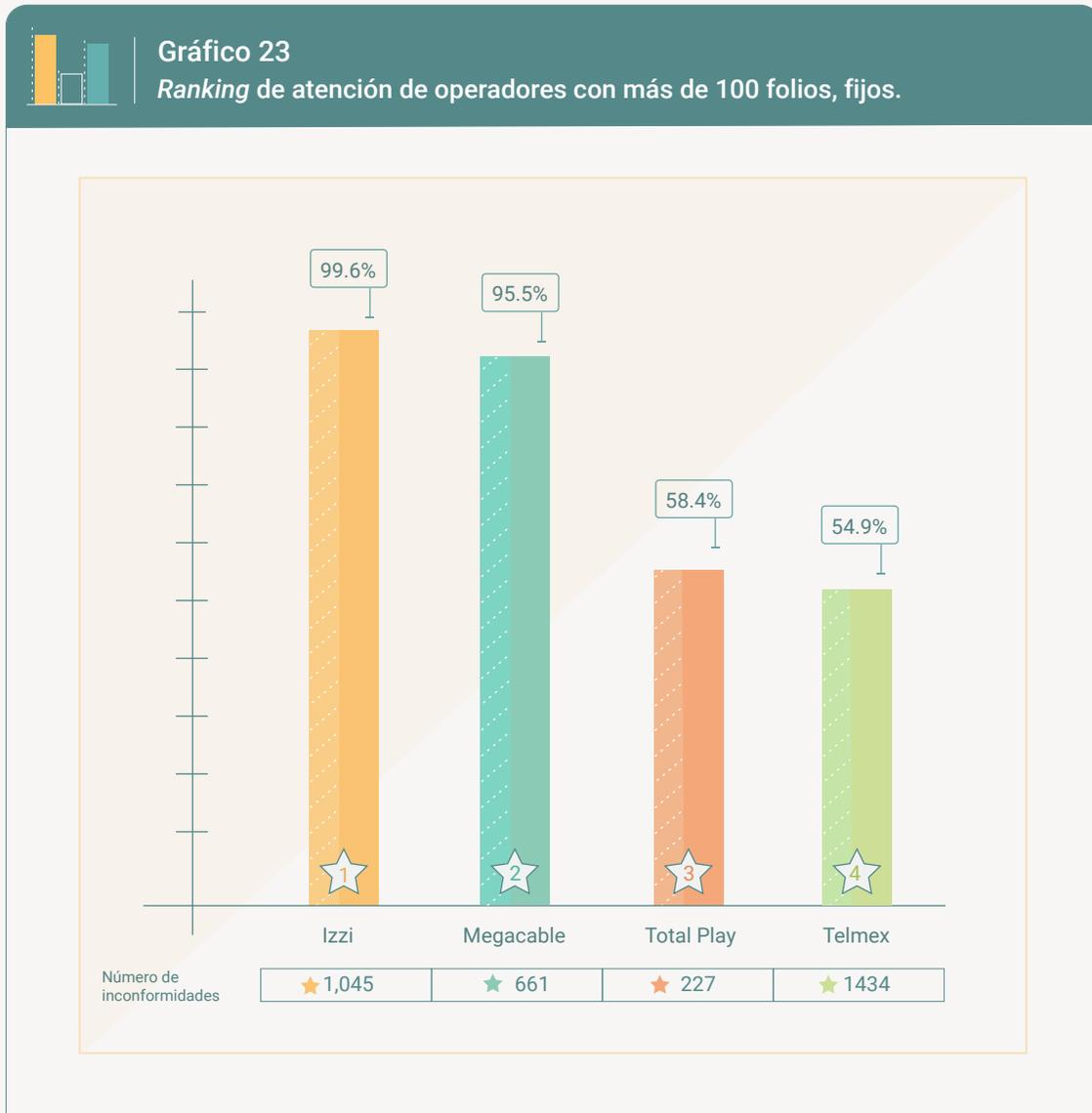
Nota.

*Se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (27) y Megacable (10) reportados en el apartado 2.

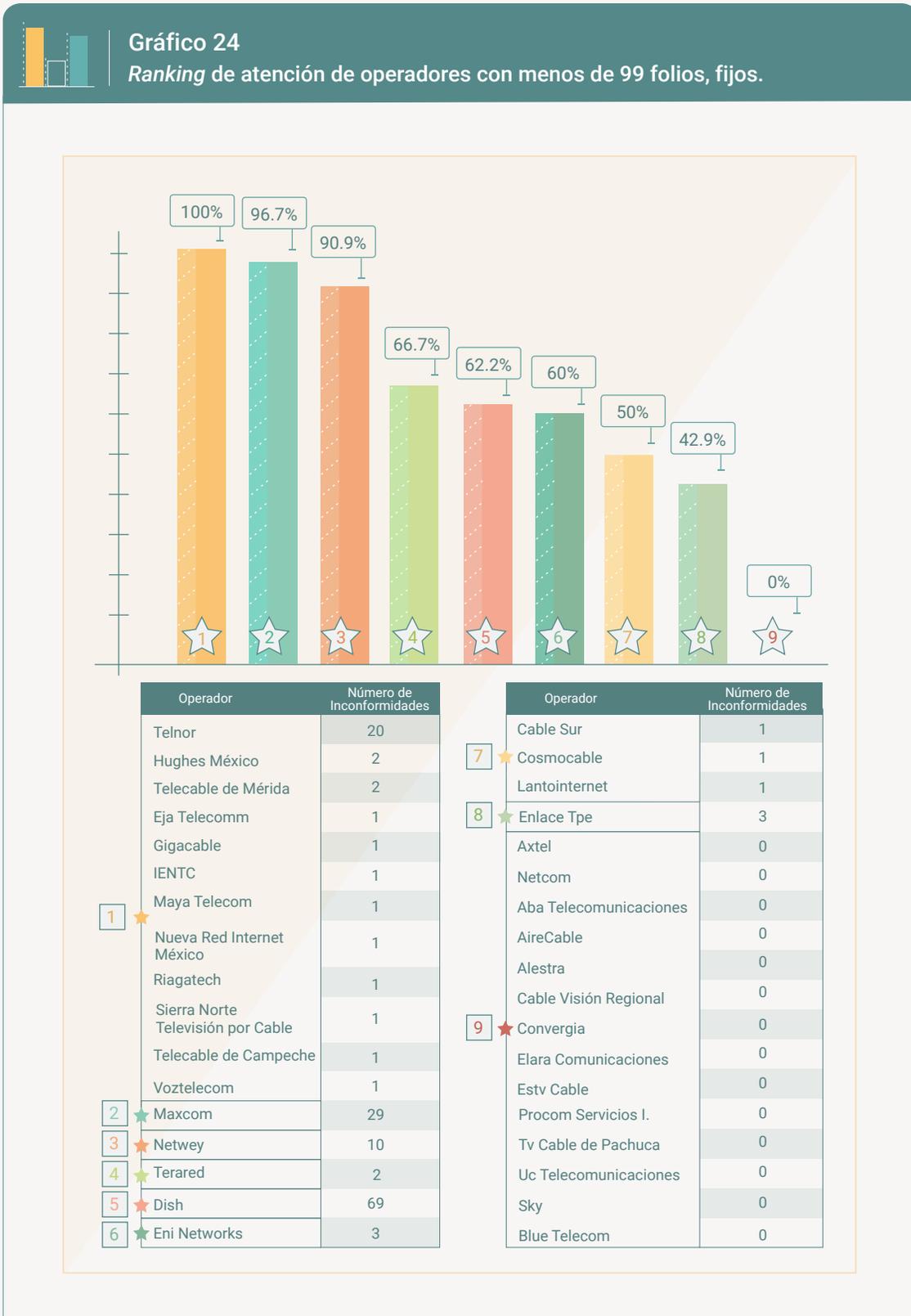
A continuación, se presenta el porcentaje, por empresa, de las inconformidades terminadas, mismas que comprenden las atendidas (casos cerrados) y las canalizadas a PROFECO por los usuarios, al no estar conformes con la respuesta de los operadores.



Respecto del *ranking* de atención, para operadores con más de 100 folios, se tienen los siguientes resultados:

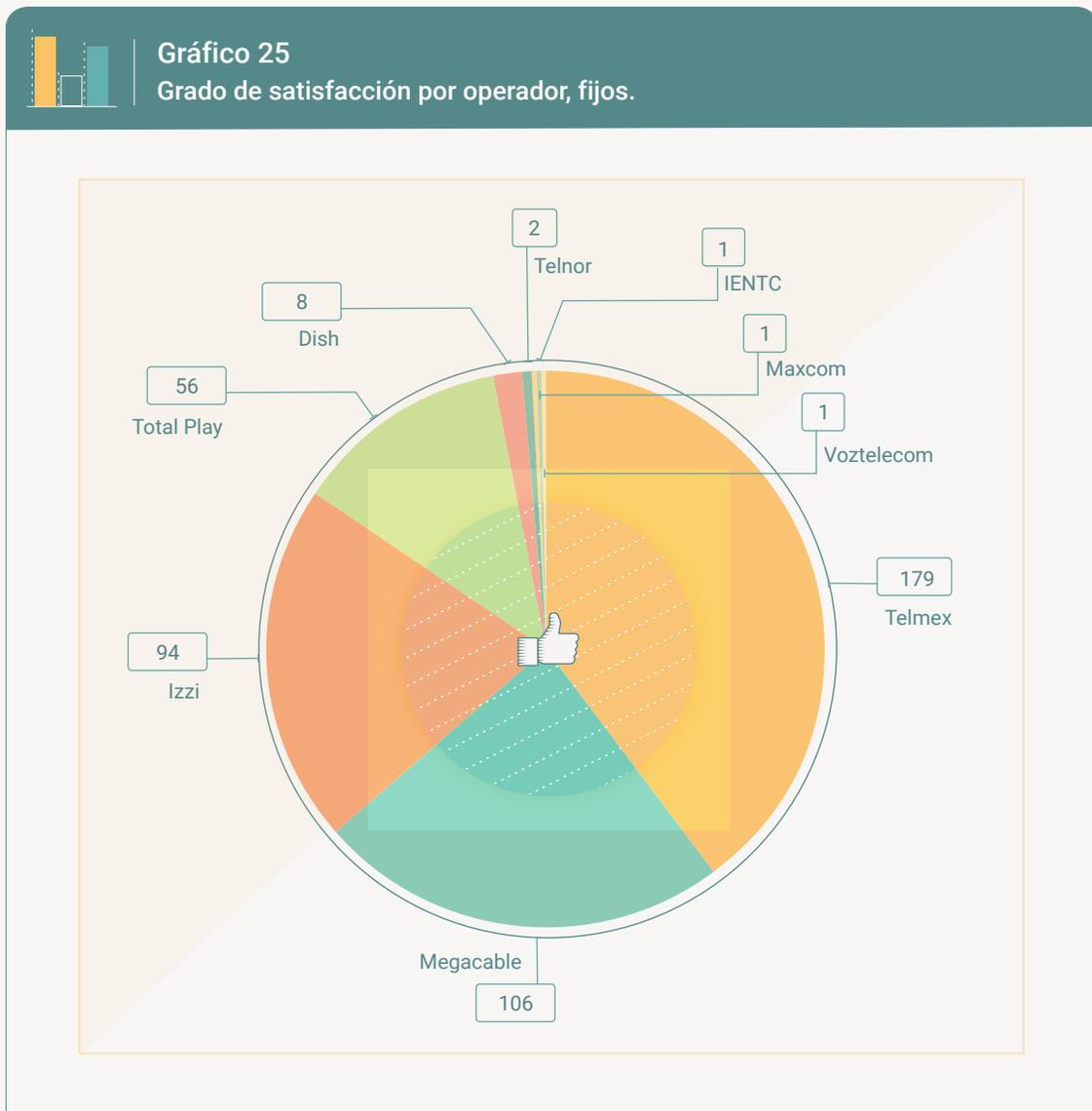


El ranking correspondiente a operadores con 99 o menos inconformidades se presenta a continuación:



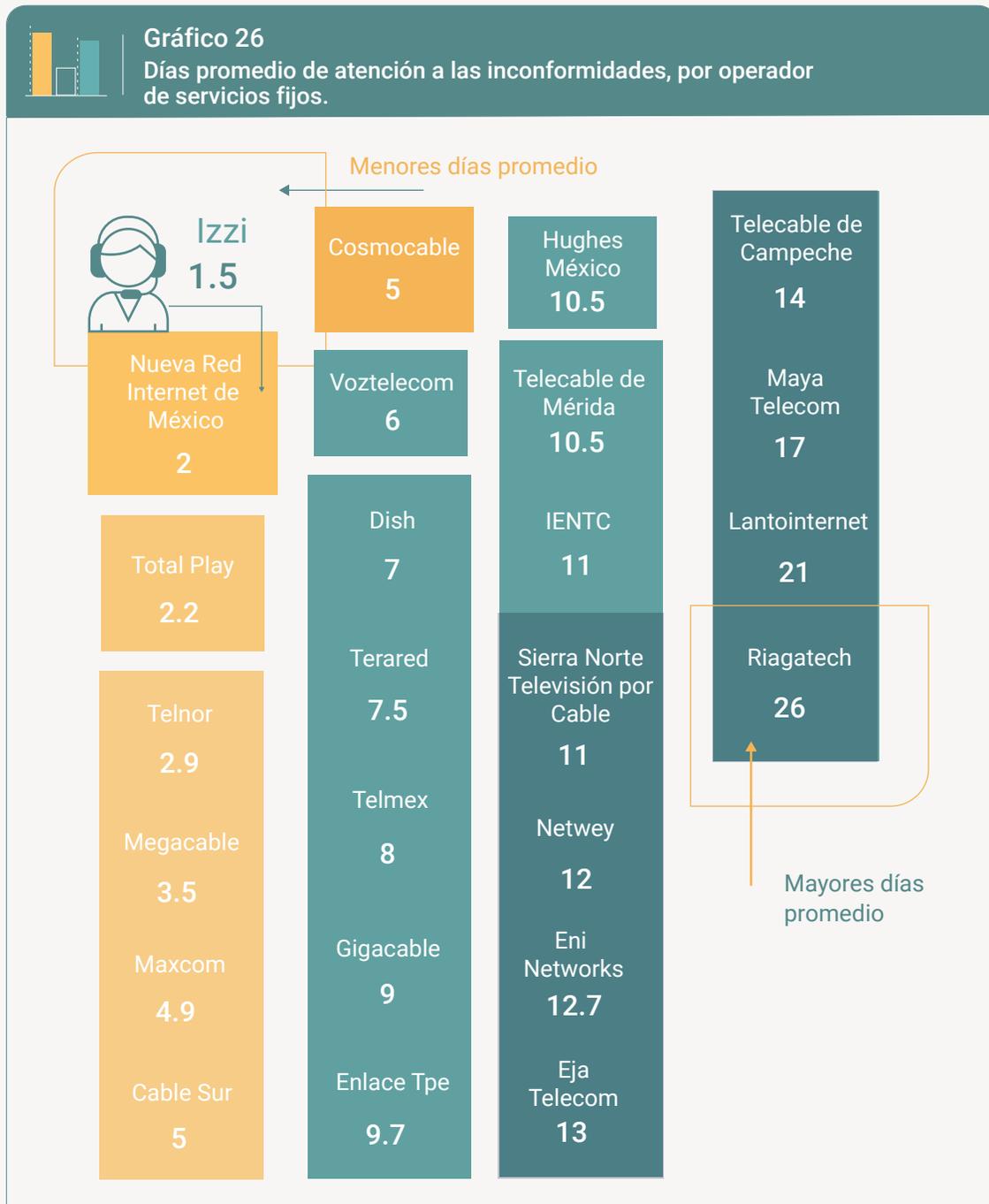
Grado de satisfacción, fijos

De los 630 folios calificados como satisfechos, 448 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.



Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 9.3 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzi, con 1.5 días hábiles, mientras que Riagatech tuvo un tiempo promedio de atención de 26 días hábiles.



Los operadores que no dieron respuesta a los usuarios durante el trimestre reportado son:



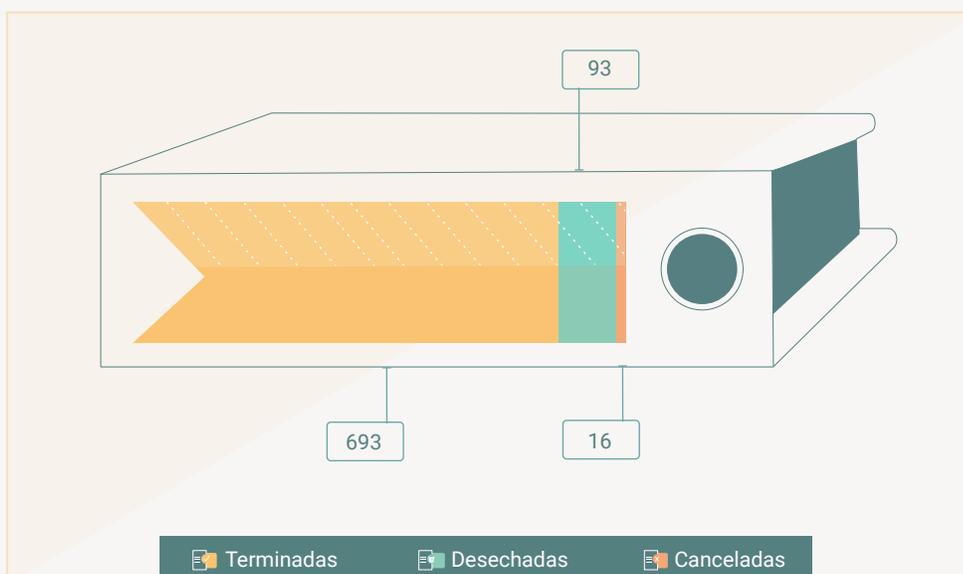
- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| Axtel | Elara Comunicaciones |
| Aba Telecomunicaciones | Estv Cable |
| Aire Cable | Netcom |
| Alestra | Procom Servicios Inteligentes |
| Blue Telecom | Sky |
| Cable Vision Regional | Tv Cable de Pachuca |
| Convergía | Uc Telecomunicaciones |

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 802 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.



Gráfico 27

Atención a inconformidades en proceso del trimestre anterior.



● “Terminadas” corresponde a:

i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador 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; iv) folios atendidos por el IFT.

● “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

● “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.

Respecto de la atención brindada por cada empresa, se tiene el siguiente resultado.

Tabla 6
Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior.

Operador	Terminadas		Sin respuesta		Profeco		Desechadas		Canceladas		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
AT&T	28	82.4%	0	0	2	5.9%	4	11.7%	0	0.0	34
Bait	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0	1	33.3%	0	0.0	3
Blue Telecom	0	0.0	5	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5
Diri	8	88.9%	1	11.1%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9
Dish	6	31.6%	1	5.3%	1	5.3%	11	57.8%	0	0.0	19
Enlace TPE	7	87.5%	0	0.0	1	12.5%	0	0.0	0	0.0	8
Gigacable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Maxcom	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Megacable	19	86.5%	1	4.5%	0	0.0	1	4.5%	1	4.5%	22
Megamobile	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Netwey	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0	1	33.3%	0	0.0	3
SKY	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Telcel	18	75.0%	1	4.2%	0	0.0	2	8.3%	3	12.5%	24
Telecomunicaciones 360	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Movistar	18	90.0%	1	5.0%	1	5.0%	0	0.0	0	0.0	20
Telmex	199	35.2%	268	47.4%	53	9.4%	36	6.4%	9	1.6%	565
Totalplay	5	11.1%	0	0.0	3	6.7%	37	82.2%	0	0.0	45
Vasanta	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Virgin Mobile	6	54.5%	5	45.5%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11
Wibospot	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Wimo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Yotelco	14	58.3%	8	33.3%	1	4.2%	0	0.0	1	4.2	24

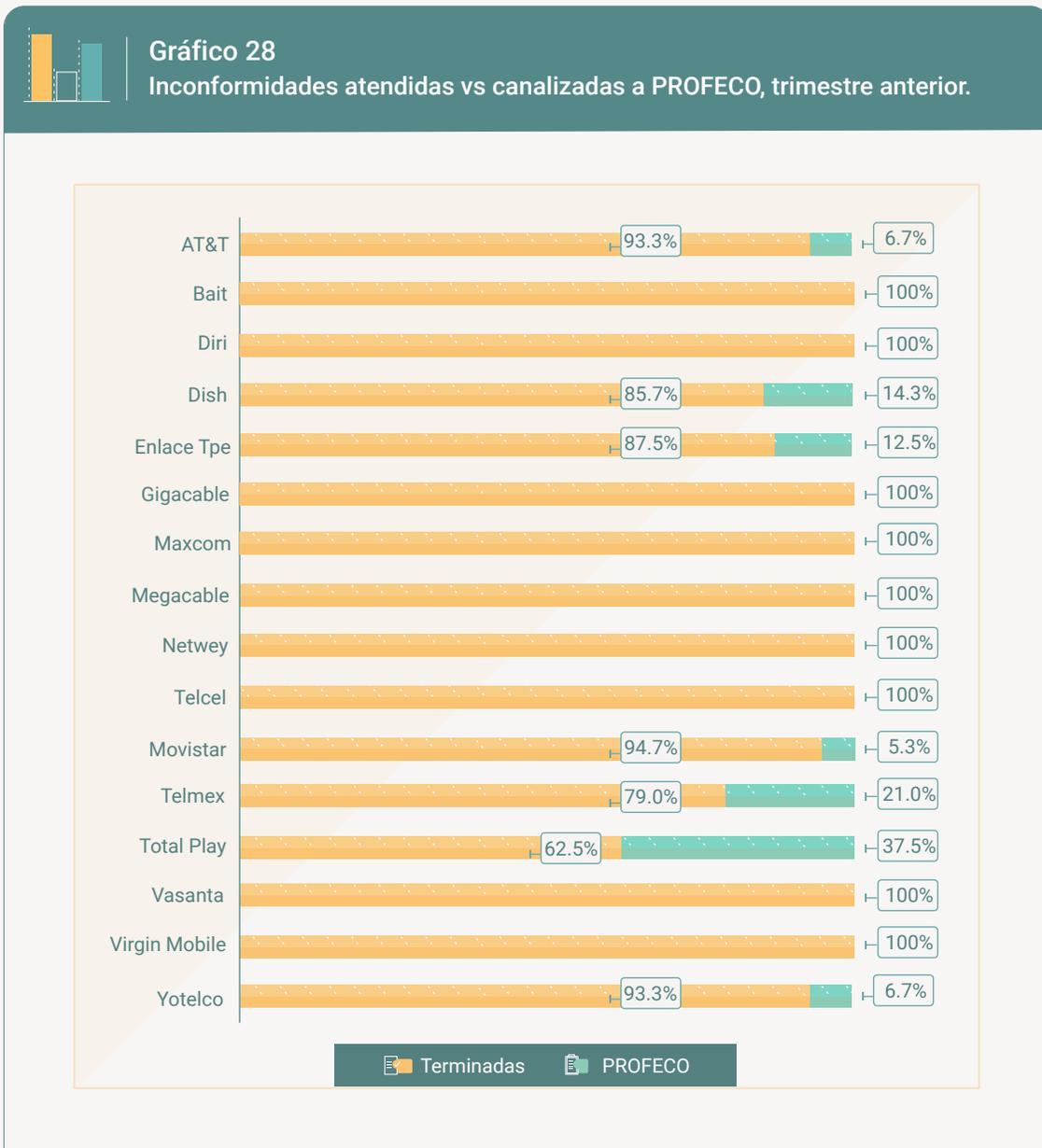
*"Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.

*"Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

*"Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación 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.

*"Canceladas", corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.

Dentro de las inconformidades terminadas se encuentran aquellas que se consideran atendidas (cerradas) y las que fueron canalizadas hacia PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la atención del operador. A continuación, se presenta el porcentaje por empresa.



CONCLUSIONES



Del 1 de enero al 31 de marzo de 2021, se recibieron 7,204 inconformidades, lo que representa una disminución del 3% respecto del trimestre anterior.



Los cinco estados de la República de donde proviene el mayor número de reportes son: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León, Jalisco y Puebla.



El 79% de las inconformidades fueron terminadas, el 11.4% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 7.8% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.8% se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Los servicios con un mayor número de incidencias reportadas son el Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo.



El operador con el mayor número de inconformidades para telefonía móvil, respecto de su número de líneas, fue Megacable; para Internet móvil, Telcel.



Telmex recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para los servicios de telefonía fija e Internet fijo; para televisión de paga fue Megacable.



La PROFECO asesoró a 6,832 usuarios sobre sus derechos y recibió 602 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.



Respecto al grado general de satisfacción, el 72.2% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.



Dentro de los usuarios que utilizan la plataforma, destacan hombres y mujeres de entre 36 y 59 años, que tienen actividades dentro del ámbito empresarial y cuentan con estudios de licenciatura.



El operador que atendió el mayor porcentaje de inconformidades, para servicios móviles, fue Telcel y; para servicios fijos, Izzi.



El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 14.6 días hábiles, mientras que para fijos fue de 9.3.



Los 802 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 693 terminados, 93 desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 16 cancelados.

SOY USUARIO 2021

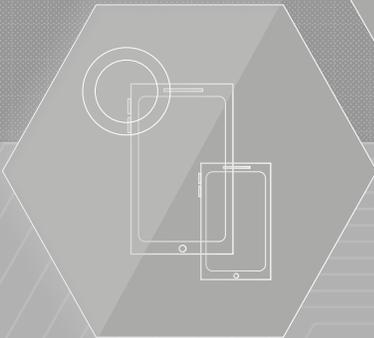
Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena,
C.P. 03720, Demarcación Territorial Benito Juárez,
Ciudad de México

Tel: 555015 4000 / 800 2000 120

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



www.gob.mx/profeco

José Vasconcelos 208, Col. Condesa,
C.P. 06140, Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
Ciudad de México

Tel: 555625 6700