

SOY USUARIO 4

CUARTO INFORME TRIMESTRAL

2021

Octubre-Diciembre





Contenido



Introducción

3



Apartado 1. Datos generales

5



Apartado 2. Servicios móviles

19



Apartado 3. Servicio fijo

28



Apartado 4. Atención del trimestre anterior

37



Conclusiones

41



Introducción

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; si el proveedor cuenta con convenio para dicho procedimiento; el cual 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 octubre al 31 de diciembre 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 julio y septiembre de 2021.

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 1.

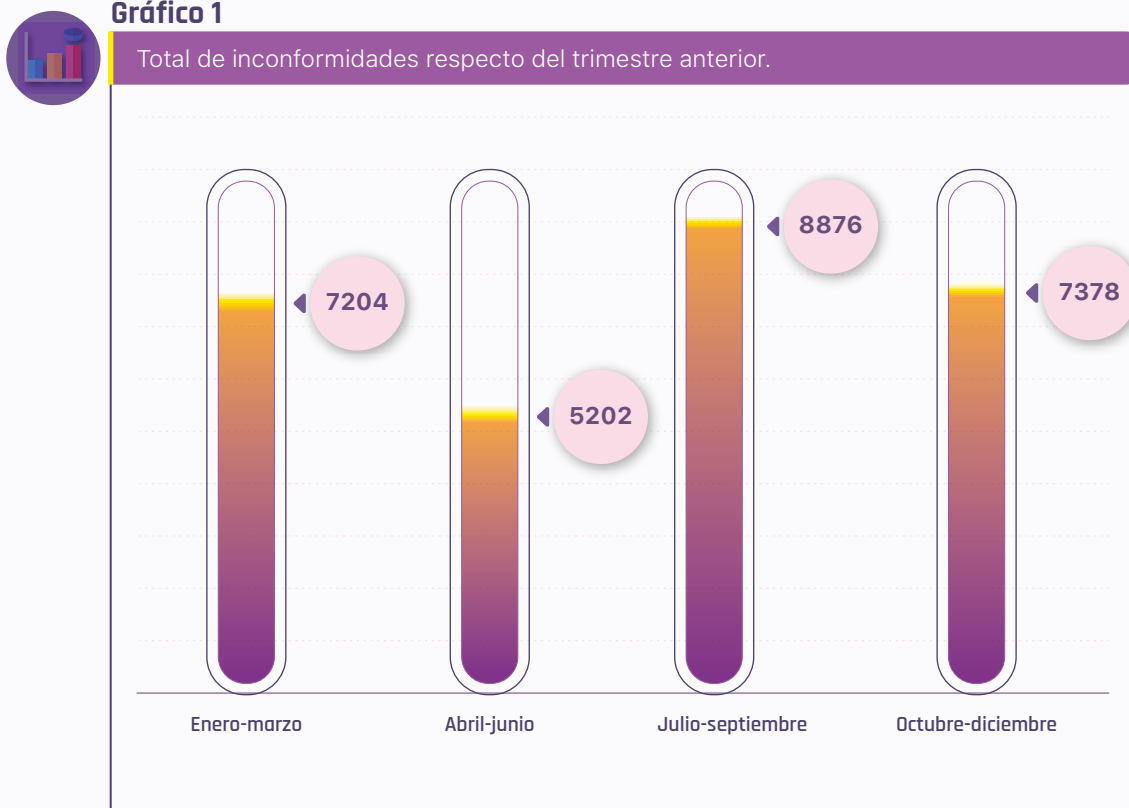
Datos generales

Inconformidades totales

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 7,378 inconformidades, lo que representa una disminución del 16.9% respecto del trimestre anterior (8,876).

Gráfico 1

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.





Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son el Estado de México (16.67%), la Ciudad de México (16.40%), Jalisco (11.20%), Querétaro (9.19%) y Nuevo León (5.20%). 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.



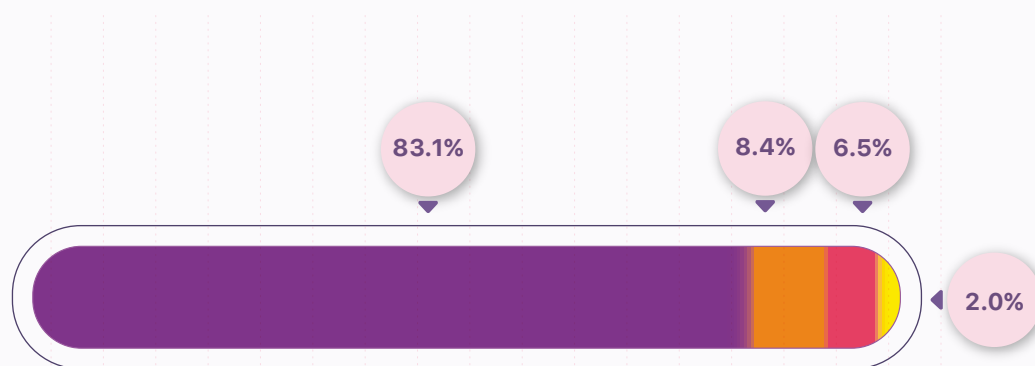
Estado	Inconformidades	Porcentaje	Estado	Inconformidades	Porcentaje
Estado de México	1,233	16.71%	San Luis Potosí	97	1.31%
Ciudad de México	1,211	16.41%	Chiapas	88	1.19%
Jalisco	826	11.20%	Sonora	88	1.19%
Querétaro	679	9.20%	Colima	86	1.17%
Nuevo Leon	384	5.20%	Tabasco	76	1.03%
Puebla	363	4.92%	Baja California	72	0.98%
Guanajuato	315	4.27%	Aguascalientes	68	0.92%
Veracruz	309	4.19%	Oaxaca	64	0.87%
Hidalgo	170	2.30%	Quintana roo	63	0.85%
Tamaulipas	169	2.29%	Chihuahua	61	0.83%
Morelos	142	1.92%	Tlaxcala	59	0.80%
Michoacán	115	1.56%	Durango	58	0.79%
Sinaloa	114	1.55%	Baja California Sur	45	0.61%
Guerrero	112	1.52%	Nayarit	41	0.56%
Coahuila	107	1.45%	Campeche	36	0.49%
Yucatán	102	1.38%	Zacatecas	25	0.34%



El 83.1% (6,133) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 8.4% (621) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios el 6.5% (475) se encuentran en proceso y el 2.0% (149) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.

Gráfico 3

Estatus de inconformidades recibidas.



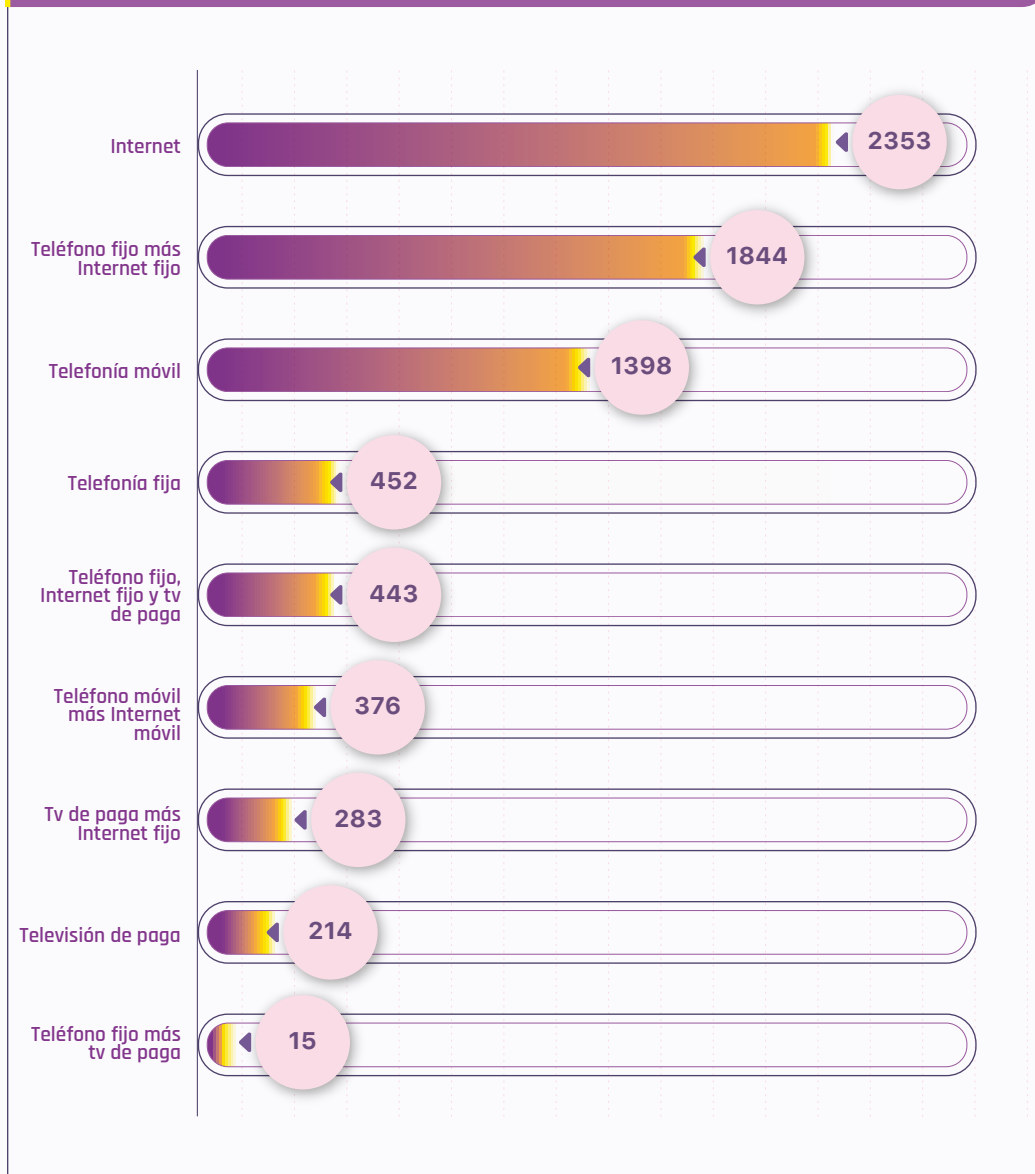
- **Terminadas** • Corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 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.
- **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.



Por lo que hace a los servicios reportados, el Internet fue el más recurrido, seguido de la combinación de teléfono fijo más Internet fijo.

Gráfico 4

Inconformidades por tipo de servicio.

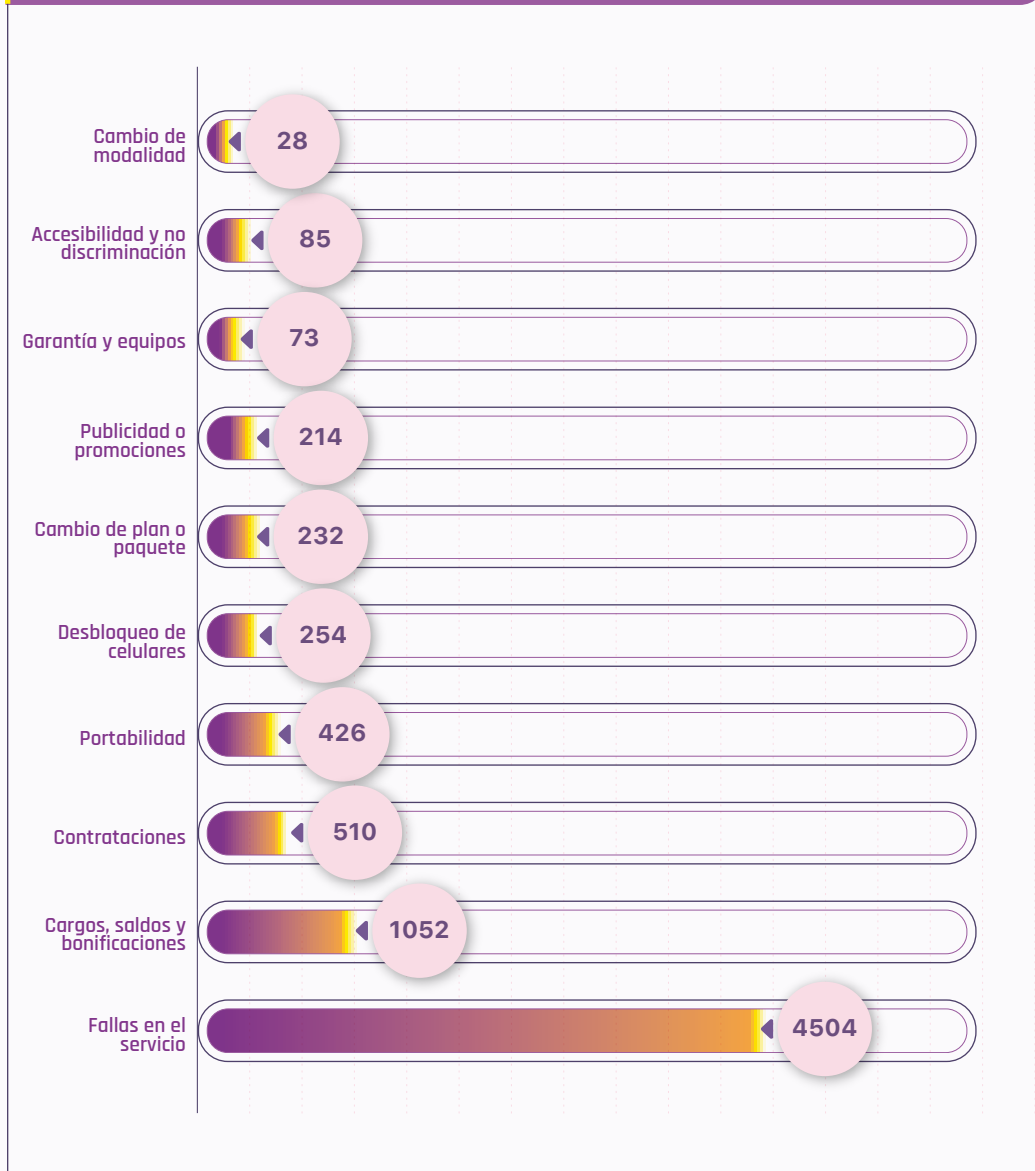




Las inconformidades por fallas en el servicio fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de cargos, saldos y bonificaciones y contrataciones.

Gráfico 5

Inconformidades por tipo de problemática.



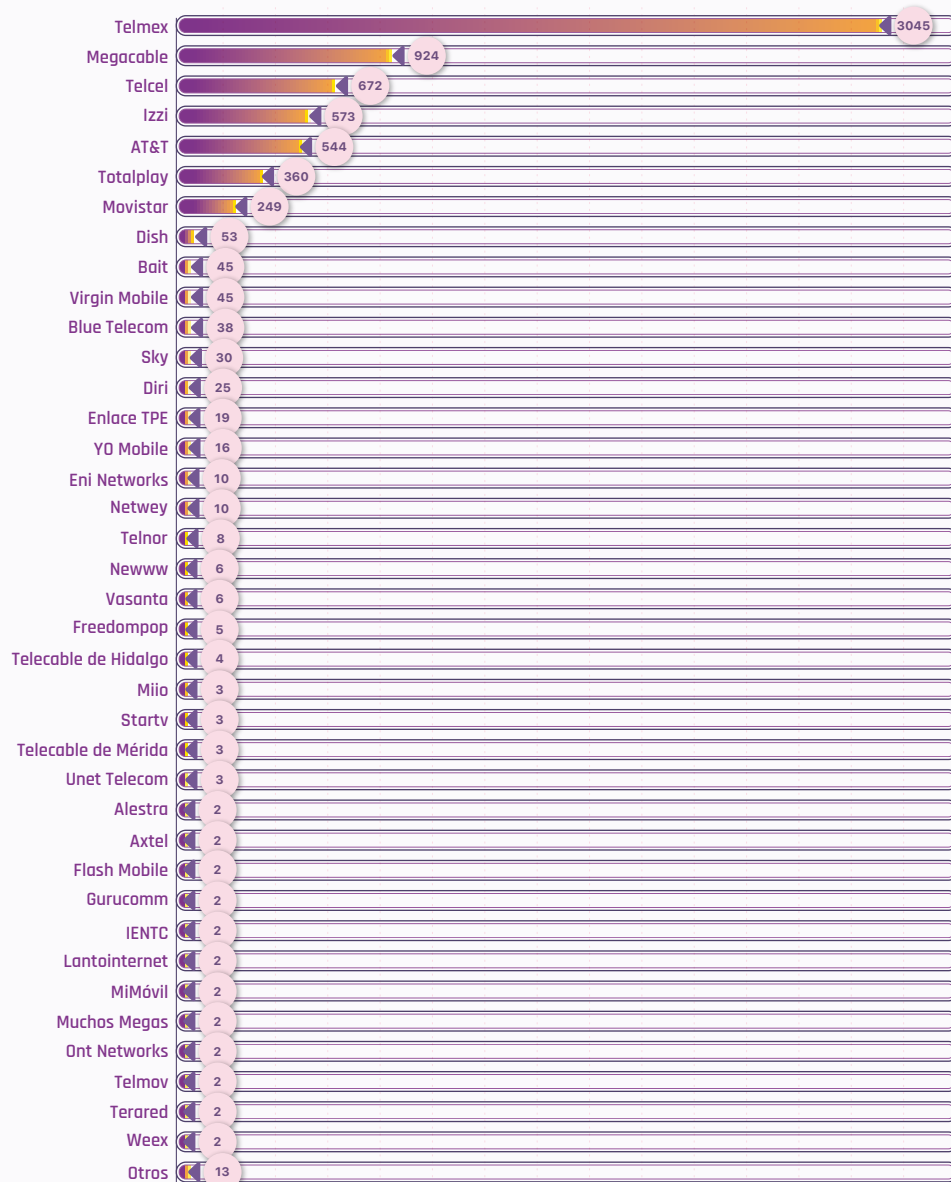


Se canalizaron a los prestadores de servicios 6,736 folios, descontando 21 casos atendidos por el IFT y 621 cancelados. Se puede observar que los 5 primeros proveedores concentran el 85.5% (5,758) del total de inconformidades remitidas para atención.

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

Gráfico 6

Distribución de inconformidades por operador.



*Otros corresponde a las siguientes empresas, con una inconformidad cada una: Alma.Tel, Cable Visión Regional, Diveracy, Gigacable, Her Mobile, Hughes México, Inter Cable Conexión, Maya Telecom, Oui, Pulsar, Telecable de Campeche, Viasat 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	329	10,915,463	3.01
	Internet fijo	1249	9,566,044	13.06
	Teléfono fijo más Internet fijo	1467	*	*
Megacable	Telefonía fija	29	2,626,799	1.10
	Internet	315	3,510,324	8.97
	Tv de paga	78	3,412,627	2.29
	Telefonía móvil	9	198,694	4.53
	Teléfono móvil más internet móvil	6	*	*
	Teléfono fijo más internet fijo	90	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	230	*	*
	Tv de paga más internet fijo	164	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*

**Tabla 1.-**

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telcel	Telefonía móvil	460	77,354,449	0.59
	Internet móvil	52	73,454,794	0.07
	Teléfono móvil más Internet móvil	160	*	*
Izzi	Telefonía fija	23	4,343,641	0.53
	Internet fijo	247	7,358,054	3.36
	Tv de paga	28	3,608,290	0.78
	Telefonía móvil	18	*	*
	Teléfono móvil más internet móvil	7	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	91	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	102	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	50	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	7	*	*
AT&T	Telefonía móvil	444	18,614,717	2.39
	Internet móvil	14	17,044,219	0.08
	Teléfono móvil más Internet móvil	86	*	*

Nota: El número de líneas o suscriptores se tomó de la información disponible en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 17 de enero de 2022.

Actualización de líneas o suscripciones de servicios fijos, según el BIT: diciembre 2020.

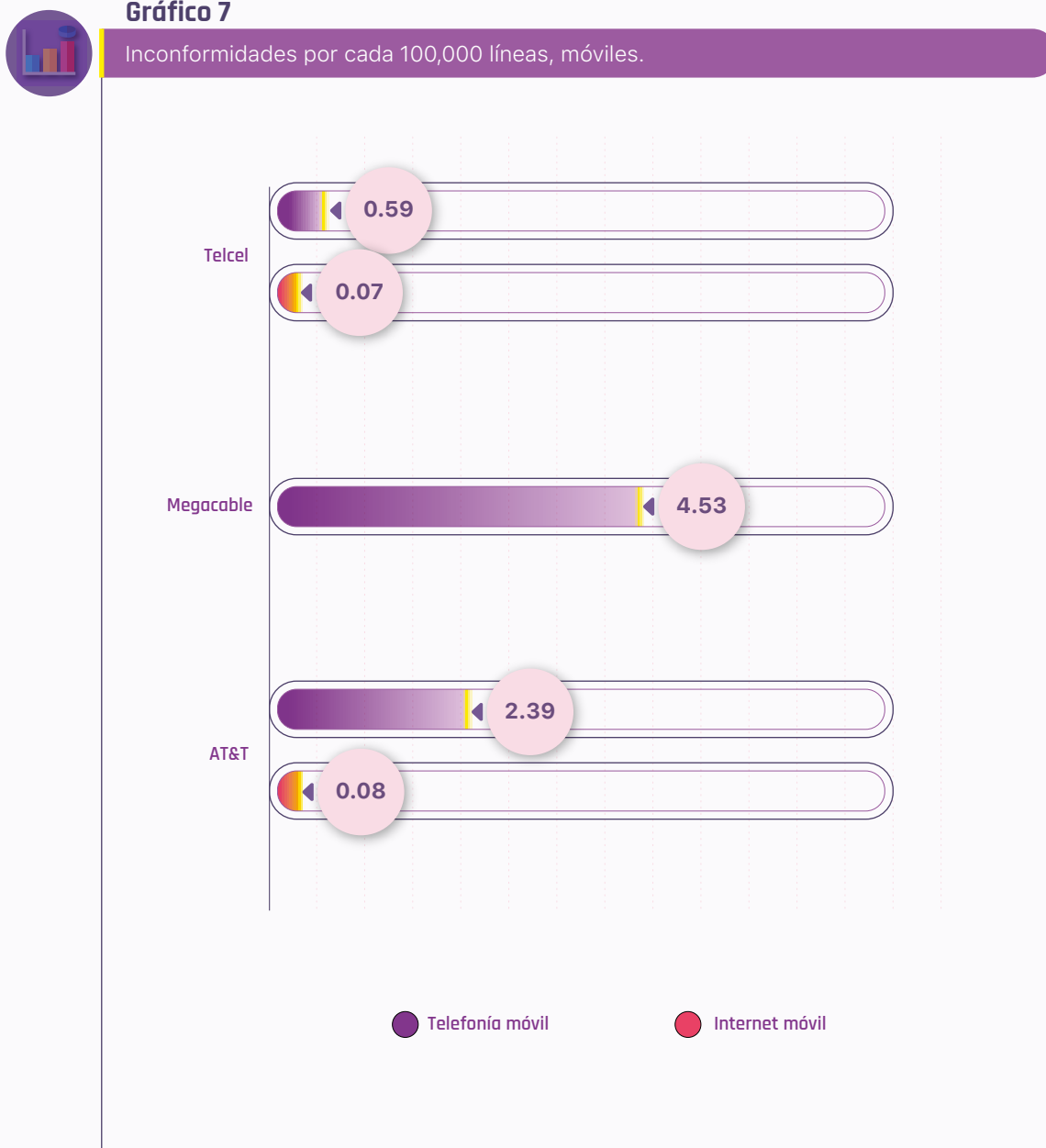
Actualización de líneas o suscripciones de servicios móviles, según el BIT: marzo de 2021.

*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 servicios móviles, Megacable recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas en el servicio de telefonía móvil; para internet móvil, AT&T fue quien recibió más inconformidades.

Gráfico 7

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.

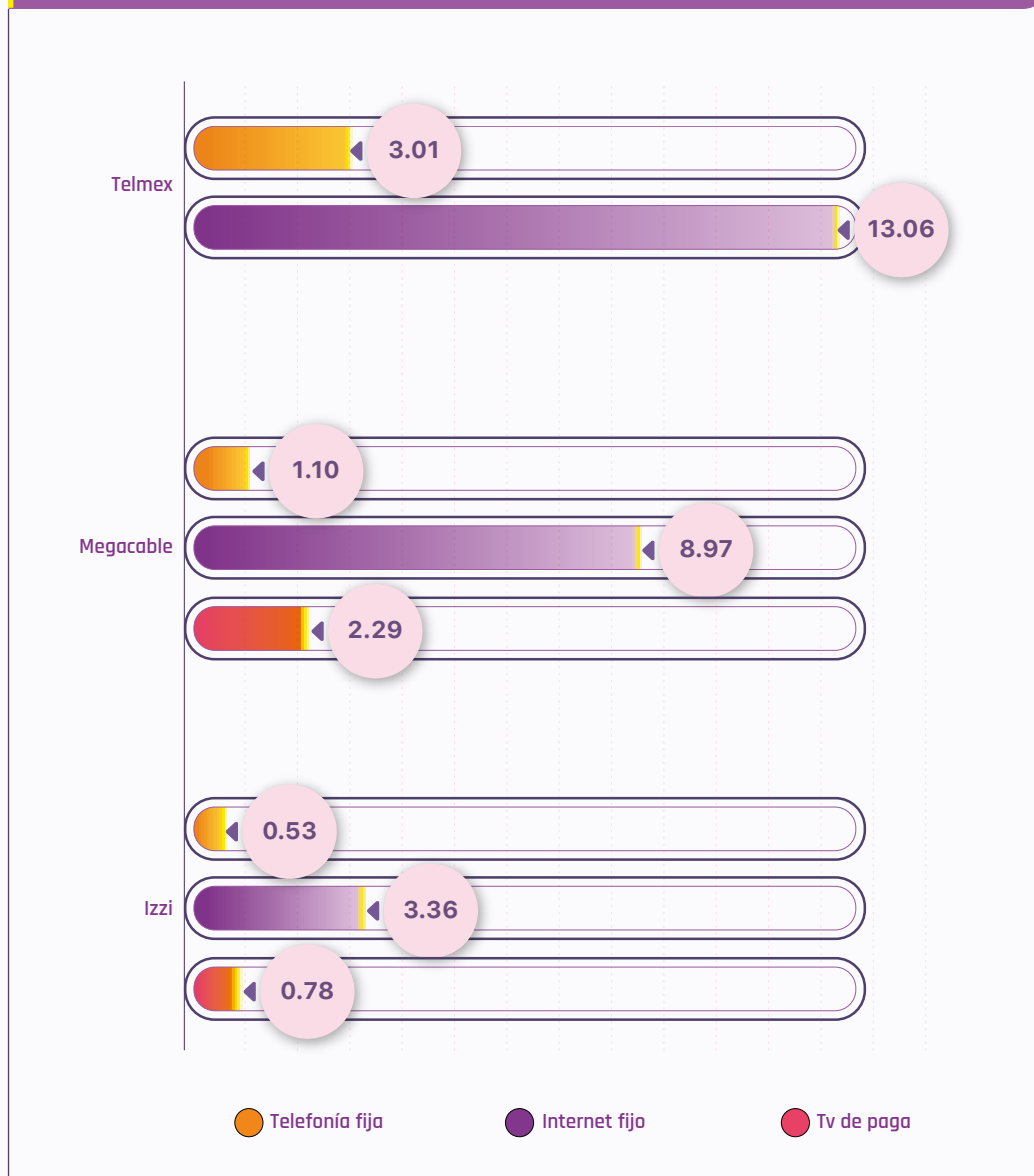




Respecto de los servicios de telefonía fija e internet fijo, Telmex ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de inconformidades.

Gráfico 8

Inconformidades por cada 100,000 líneas o suscriptores, fijos.





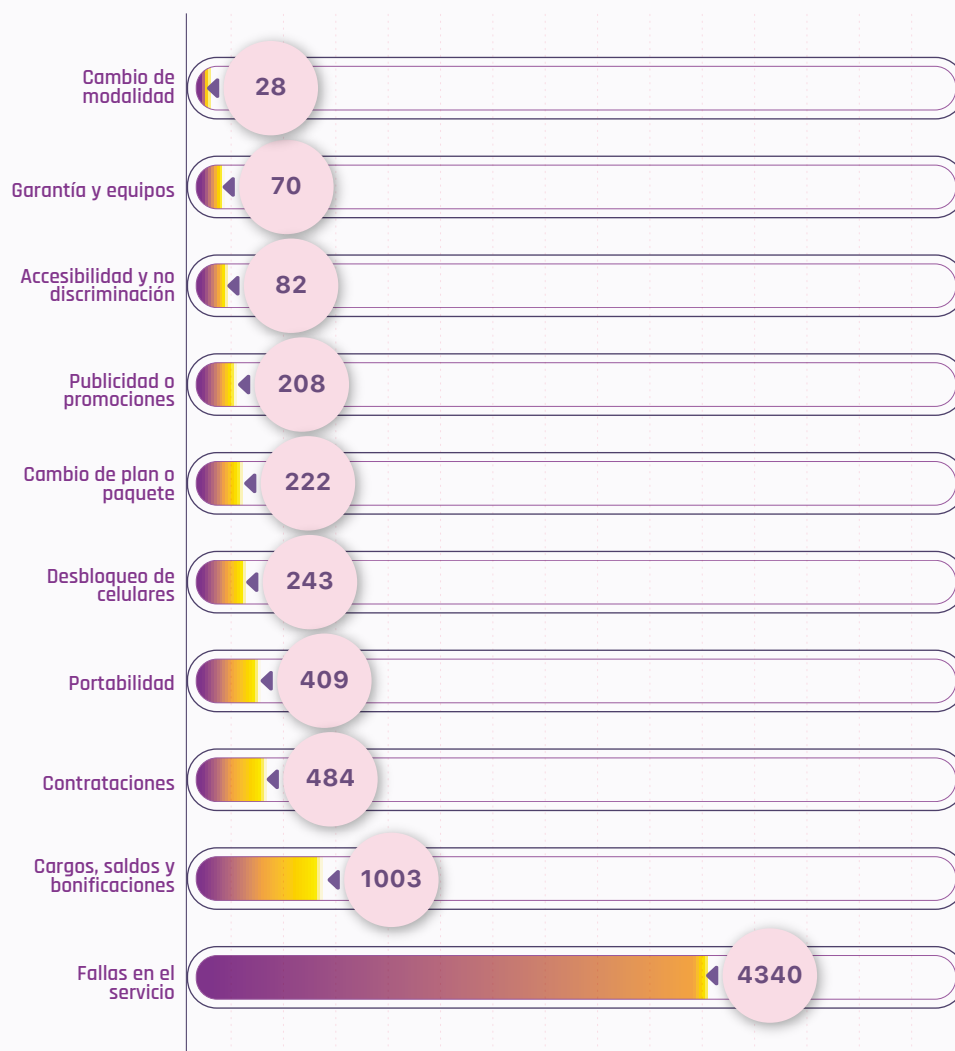
Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 7,089 (96.1%) usuarios; los restantes 289 (3.9%) casos no recibieron asesoría en el periodo reportado. A continuación, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.



Gráfico 9

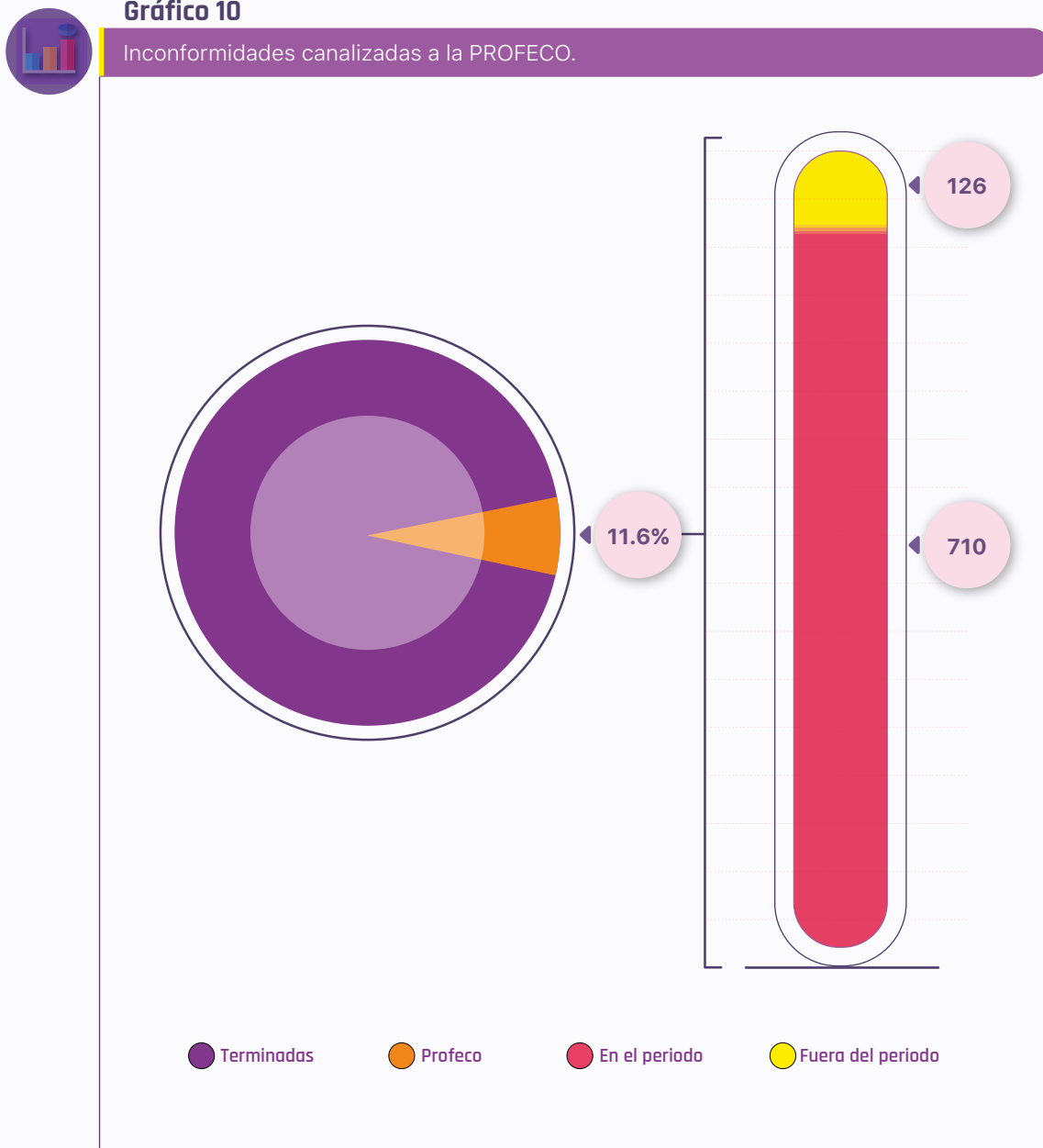
Asesorías brindadas por la PROFECO desglosadas por tipo de problemática.



Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 836 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 710 folios ingresados en el periodo que se reporta y 126 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (710), representan el 11.6% de los 6,133 folios terminados.

Gráfico 10

Inconformidades canalizadas a la PROFECO.

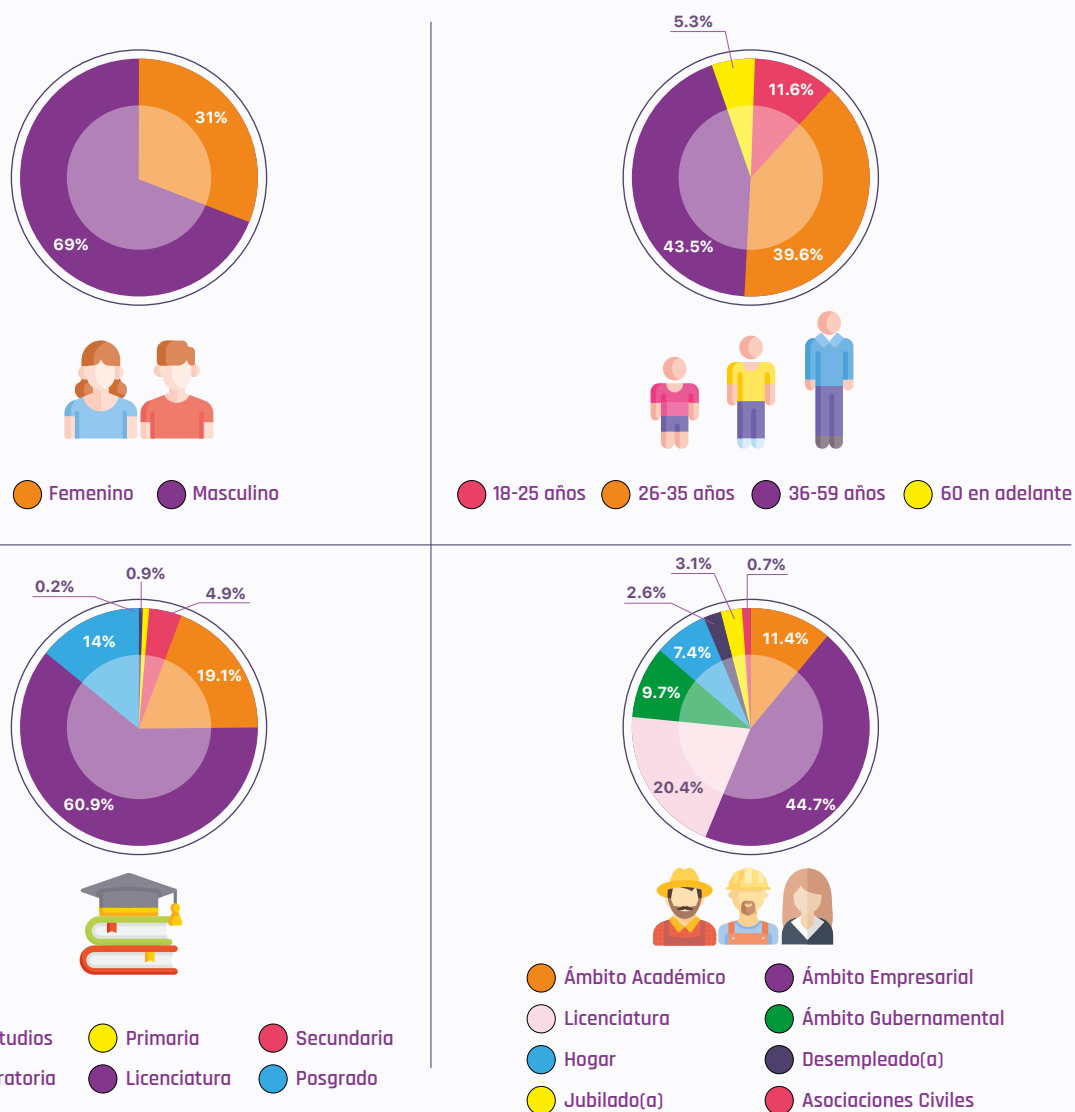


Perfil y satisfacción del usuario

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, 6,427 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:

Gráfico 11

Resultados de la encuesta sobre información estadística.



Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:



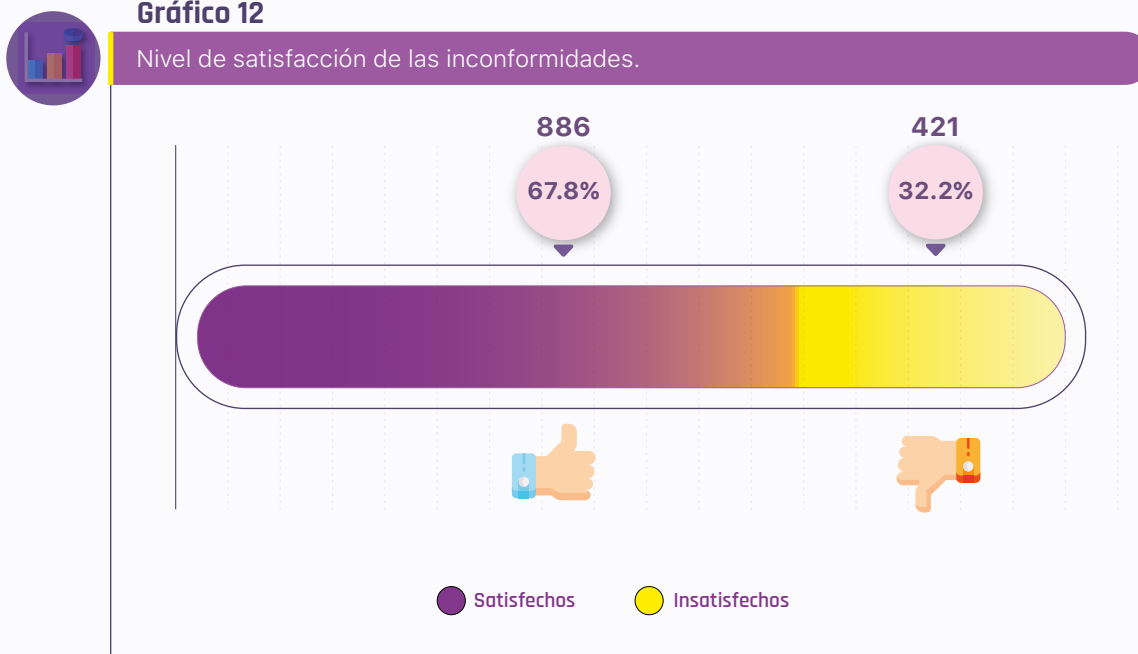
Mujeres y hombres
Entre 36 y 59 años
Ámbito empresarial
Estudios de licenciatura



Por lo que hace al grado general de satisfacción, respecto de la atención de sus problemáticas, 1,307 (21.3%) usuarios con inconformidades terminadas (6,133) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

Gráfico 12

Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Por lo que hace a los casos satisfechos, 241 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 645 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.

Tabla 2.

Inconformidades por operador y servicios, móvil.

Proveedor	Telefonía móvil	Teléfono móvil más Internet móvil	Internet móvil
Telcel	460	160	52
AT&T	444	86	14
Movistar	193	51	5
Bait	29	15	1
Virgin Mobile	39	6	0
Diri	19	6	0
Izzi	18	7	0
YO Mobile	14	2	0
Megacable	9	6	0
Newww	1	2	3
Vasanta	3	2	1
Freedompop	3	2	0
Miio	2	1	0
Flash Mobile	0	0	2
Gurucomm	0	0	2
Mimovil	2	0	0
Telmov	1	1	0
Weex	1	1	0
Alma.Tel	1	0	0
Diveracy	0	1	0
Her Mobile	0	0	1
Oui	1	0	0
Wimo	1	0	0
Total	1241	349	81

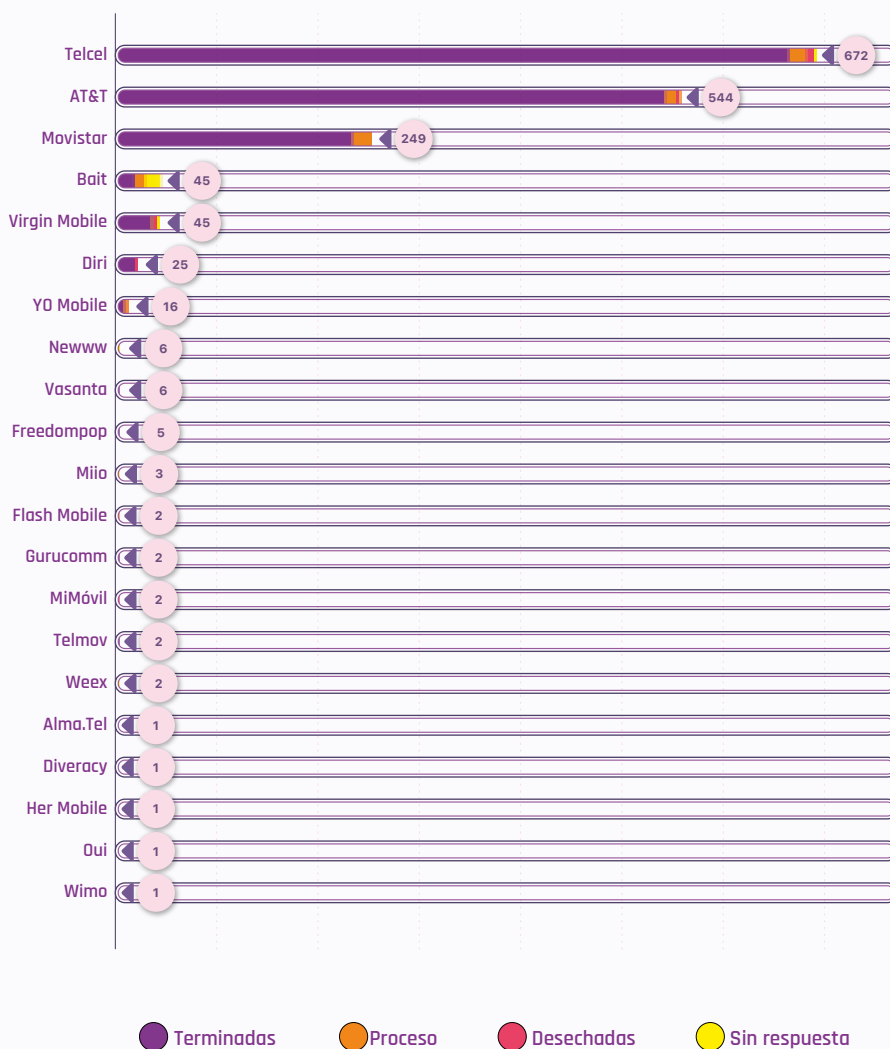
*Nota. Se contemplan 25 folios de Izzi y 15 de Megacable ingresados por servicios móviles; el detalle de la atención brindada por dichos proveedores se indicará en el apartado 3.

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 13, con la correspondiente tabla 3.

Gráfico 13

Atención de inconformidades por operador, móviles.



**Tabla 3.**

Atención de inconformidades por operador, móviles.

Proveedor	Terminadas	Proceso	Desechadas	Sin respuesta	Total
Telcel	646	19	6	1	672
AT&T	529	11	3	1	544
Movistar	232	17	0	0	249
Bait	22	10	0	13	45
Virgin Mobile	39	1	1	4	45
Diri	21	1	3	0	25
YO Mobile	11	3	2	0	16
Newww	5	0	0	1	6
Vasanta	6	0	0	0	6
Freedompop	5	0	0	0	5
Miio	0	1	0	2	3
Flash Mobile	1	1	0	0	2
Gurucomm	2	0	0	0	2
MiMóvil	1	1	0	0	2
Telmov	2	0	0	0	2
Weex	1	0	0	1	2
Alma.Tel	0	0	0	1	1
Diveracy	0	0	0	1	1
Her Mobile	0	1	0	0	1
Oui	0	1	0	0	1
Wimo	1	0	0	0	1

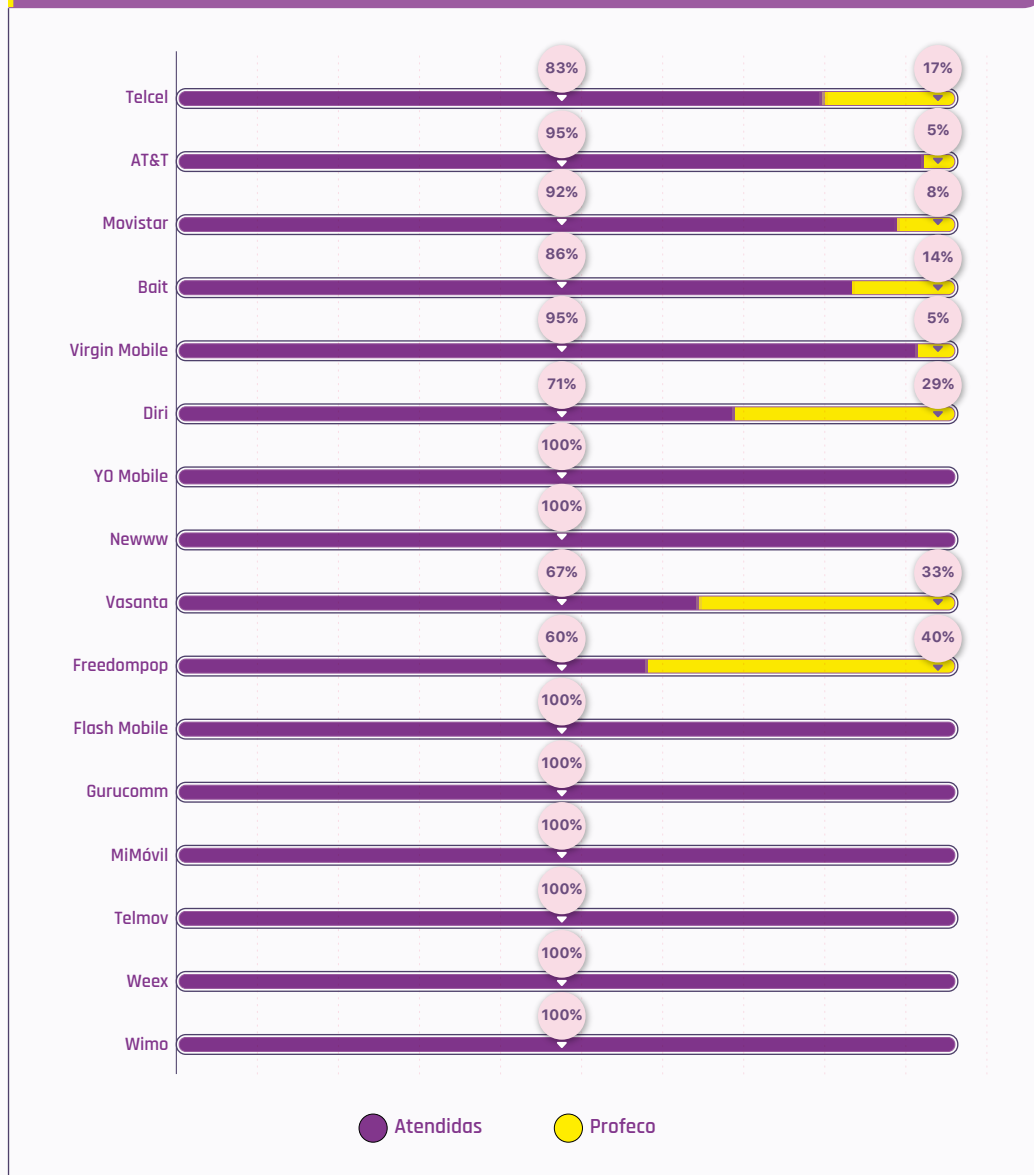
- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- "Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del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

Gráfico 14

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



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 15

Ranking de atención operadores con más de 100 folios, móviles.

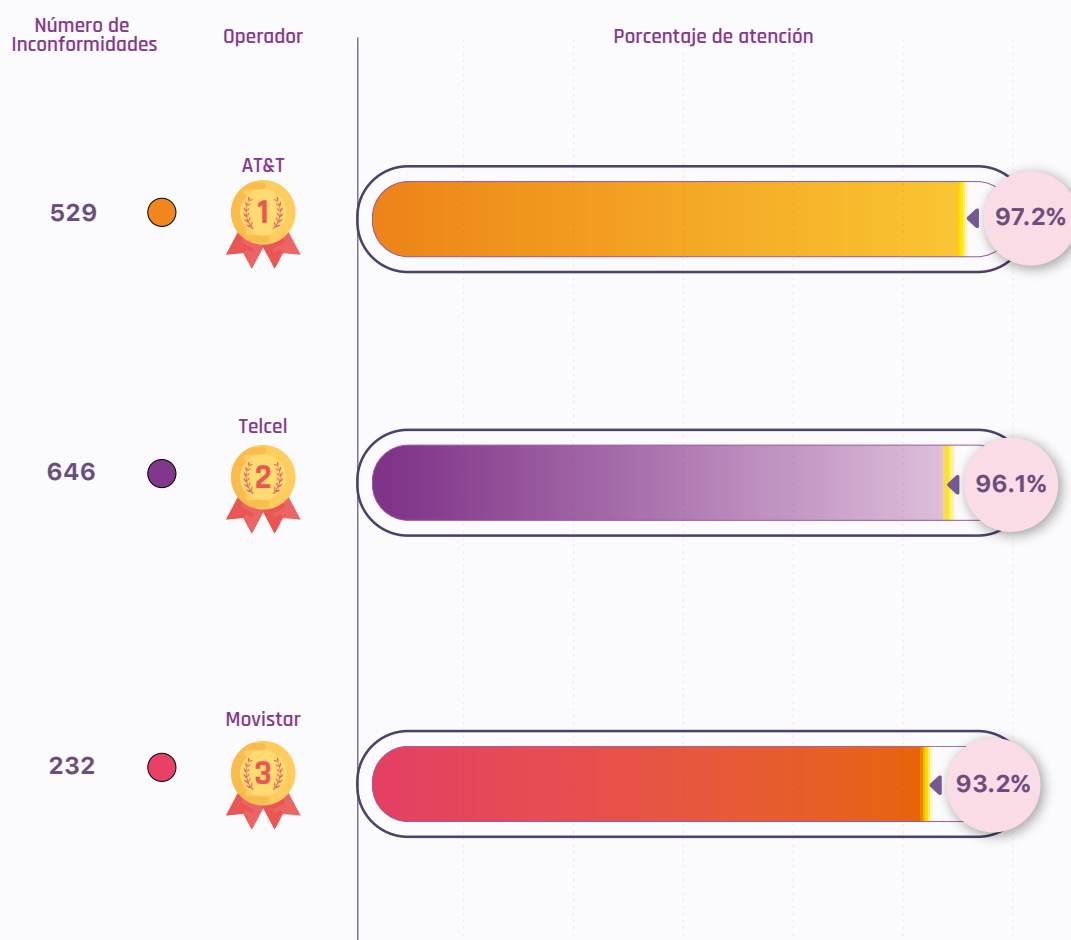
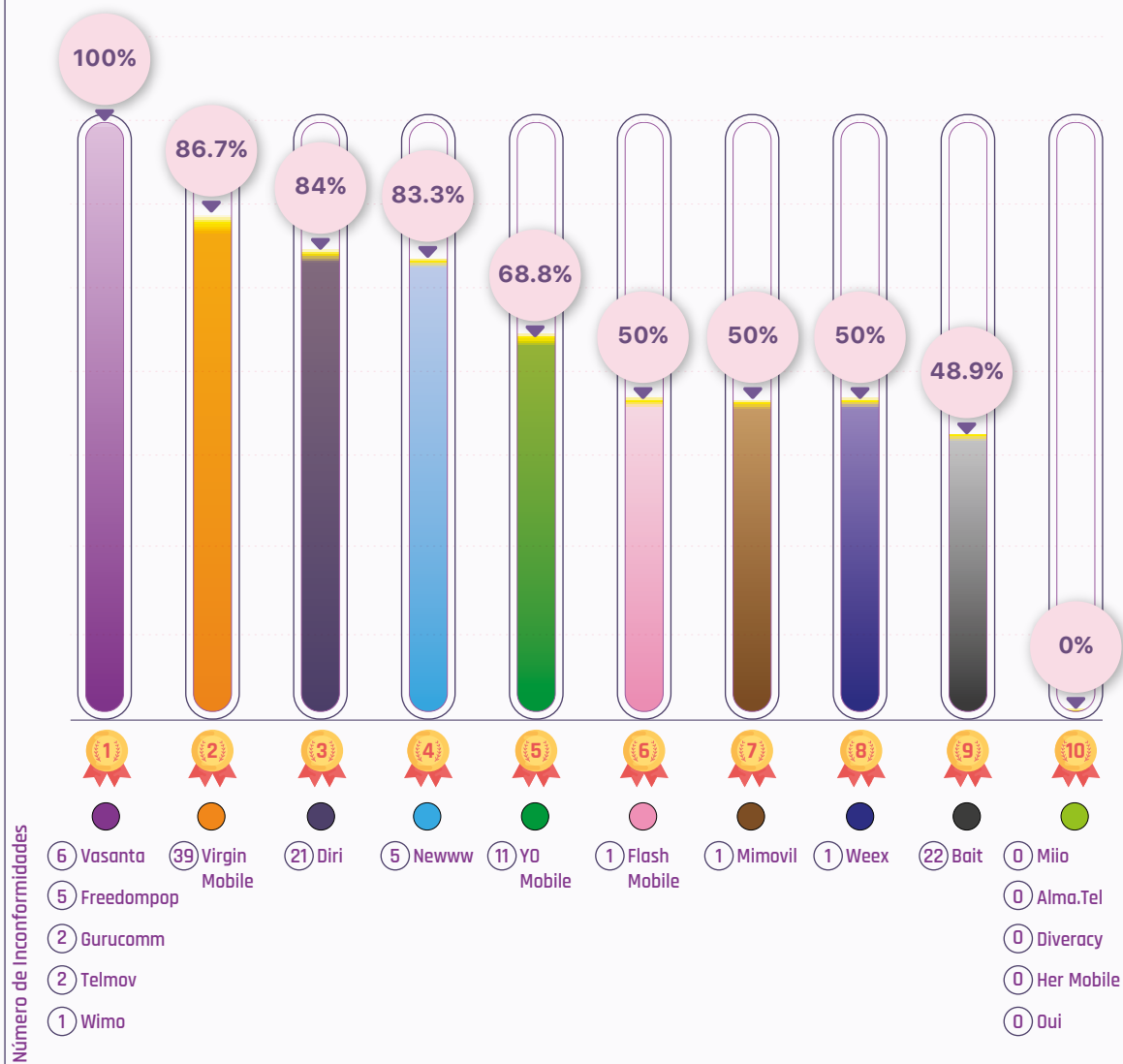




Gráfico 16

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



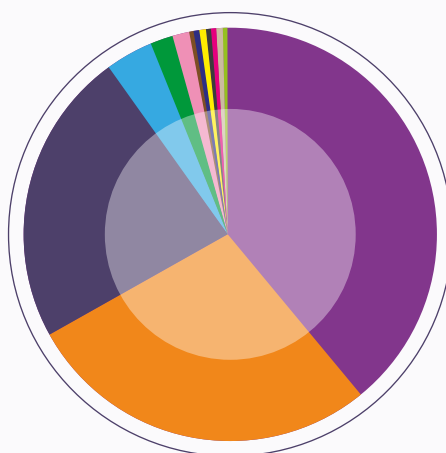


Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 886 folios calificados como satisfechos, 241 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.

Gráfico 17

Grado de satisfacción por operador, móviles.



AT&T	93
Telcel	69
Movistar	56
Virgin Mobile	9
Bait	4
Diri	3
Alma.Tel	1
Gurucomm	1
Miio	1
Newww	1
Vasanta	1
Weex	1
YO Mobile	1

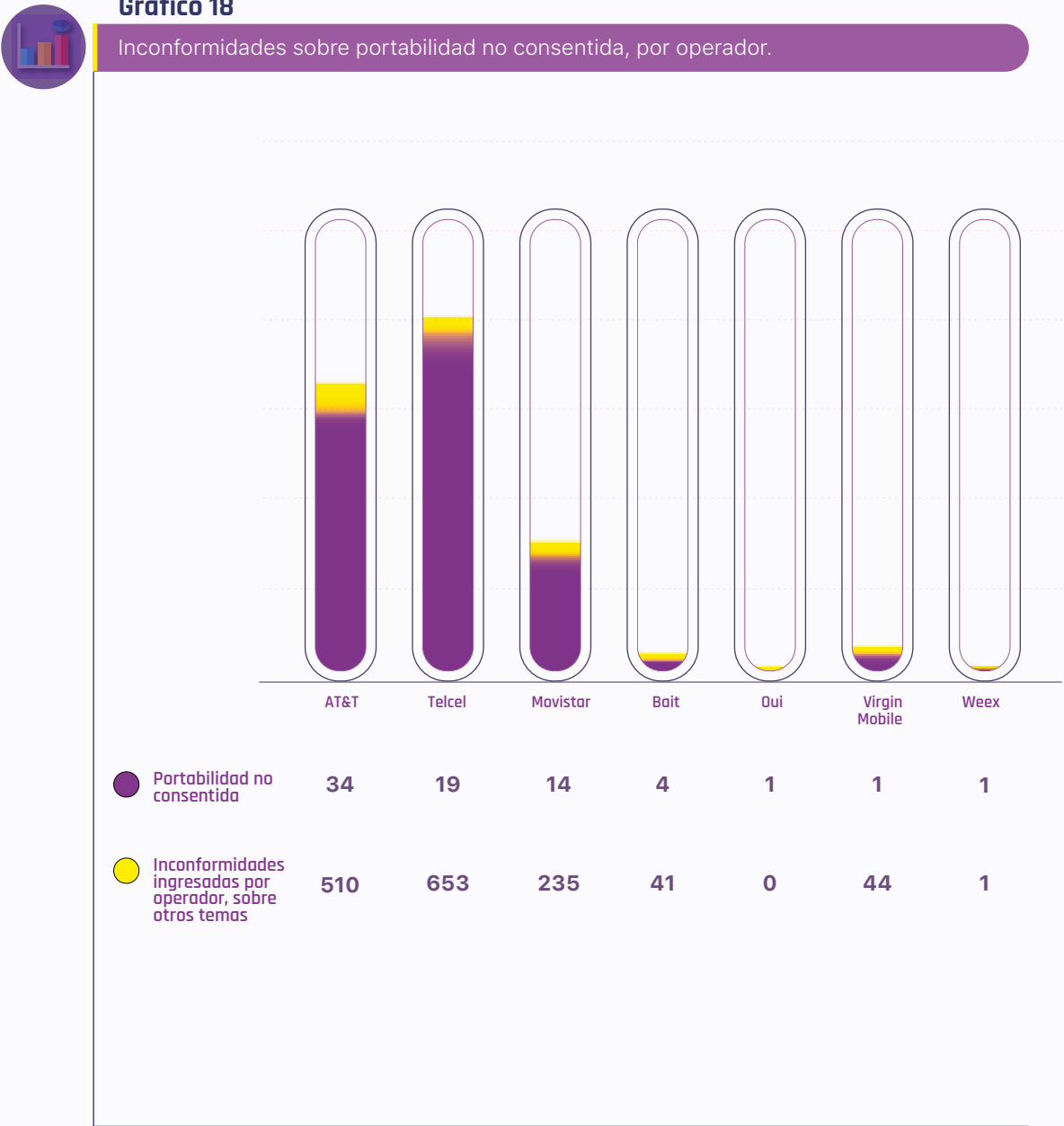


Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 74 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 18

Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



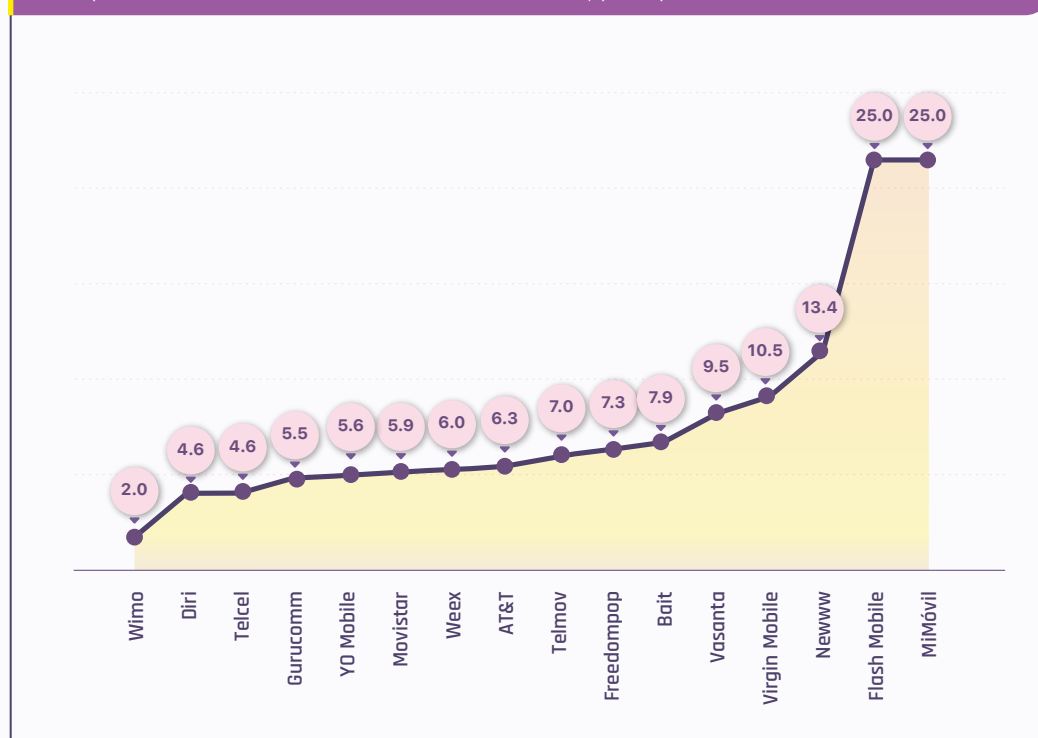


Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 9.1 días hábiles, siendo Wimo la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Flash Mobile y MiMóvil fueron las que más tardaron.

Gráfico 19

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



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



Alma.Tel
Diveracy
Her Mobile
Miio
Oui



Apartado 3.

Servicio fijo

Clasificación de inconformidades, fijos

Se presenta la tabla 4 donde se aprecia que el servicio de Internet fijo 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.

Proveedor	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	1249	329	0	1467	0	0	0
Megacable	315	29	78	90	164	3	230
Izzi	247	23	28	91	50	7	102
Total Play	137	28	24	71	34	0	66
Dish	17	0	31	0	1	4	0
Blue Telecom	29	2	0	0	7	0	0
Sky	2	0	20	0	8	0	0
Enlace TPE	15	1	0	3	0	0	0
Eni Networks	10	0	0	0	0	0	0
Netwey	10	0	0	0	0	0	0
Telnor	6	1	0	1	0	0	0
Telecable de Hidalgo	2	0	0	0	2	0	0

**Tabla 4.**

Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Proveedor	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
Startv	0	0	2	0	1	0	0
Telecable de Mérida	2	0	0	0	1	0	0
Unet Telecom	3	0	0	0	0	0	0
Alestra	0	2	0	0	0	0	0
Axtel	0	2	0	0	0	0	0
IENTC	1	0	0	1	0	0	0
Lantointernet	2	0	0	0	0	0	0
Muchos Megs	2	0	0	0	0	0	0
Ont Networks	2	0	0	0	0	0	0
Terared	2	0	0	0	0	0	0
Cable Visión Regional	1	0	0	0	0	0	0
Gigacable	1	0	0	0	0	0	0
Hughes México	1	0	0	0	0	0	0
Inter Cable Conexión	0	0	1	0	0	0	0
Mayatelecom	1	0	0	0	0	0	0
Pulsar	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	0	0	0	0	1	0	0
Viasat	1	0	0	0	0	0	0
Total	2,059	417	184	1,724	269	14	398

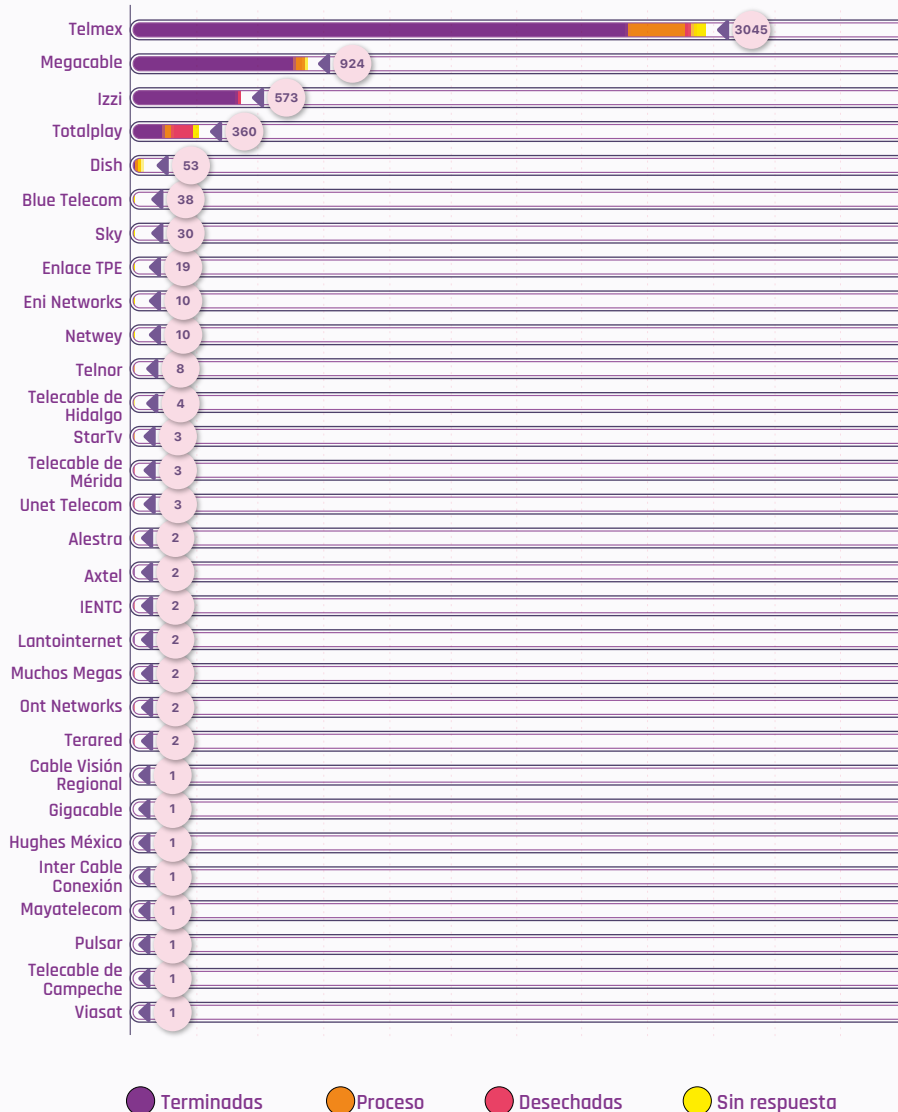
*No se consideran 25 folios de Izzi y 15 de Megacable ingresados por servicios móviles, reportados en el apartado 2.

Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 59.6% de las 5,105 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. A continuación, se presenta el estatus de atención por cada uno de los operadores.

Gráfico 20

Atención de inconformidades por operador, fijos.



**Tabla 5.**

Atención de inconformidades por operador, fijos.

Proveedor	Terminadas	Proceso	Desechadas	Sin respuesta	Total de inconformidades
Telmex	2624	316	14	91	3045
Megacable	888	32	0	4	924
Izzi	570	3	0	0	573
Total Play	202	37	115	6	360
Dish	37	11	4	1	53
Blue Telecom	9	1	0	28	38
Sky	6	0	0	24	30
Enlace TPE	12	2	0	5	19
Eni Networks	8	0	0	2	10
Netwey	2	1	0	7	10
Telnor	7	1	0	0	8
Telecable de Hidalgo	3	0	0	1	4
Startv	2	1	0	0	3
Telecable de Mérida	1	1	1	0	3
Unet Telecom	3	0	0	0	3
Alestra	0	0	0	2	2
Axtel	2	0	0	0	2
IENTC	1	1	0	0	2
Lantointernet	0	0	0	2	2
Muchos Megas	2	0	0	0	2
Ont Networks	2	0	0	0	2
Terared	2	0	0	0	2
Cable Visión Regional	1	0	0	0	1
Gigacable	1	0	0	0	1
Hughes México	1	0	0	0	1
Inter Cable Conexión	0	0	0	1	1
Mayatelecom	1	0	0	0	1
Pulsar	0	1	0	0	1
Telecable de Campeche	1	0	0	0	1
Viasat	1	0	0	0	1

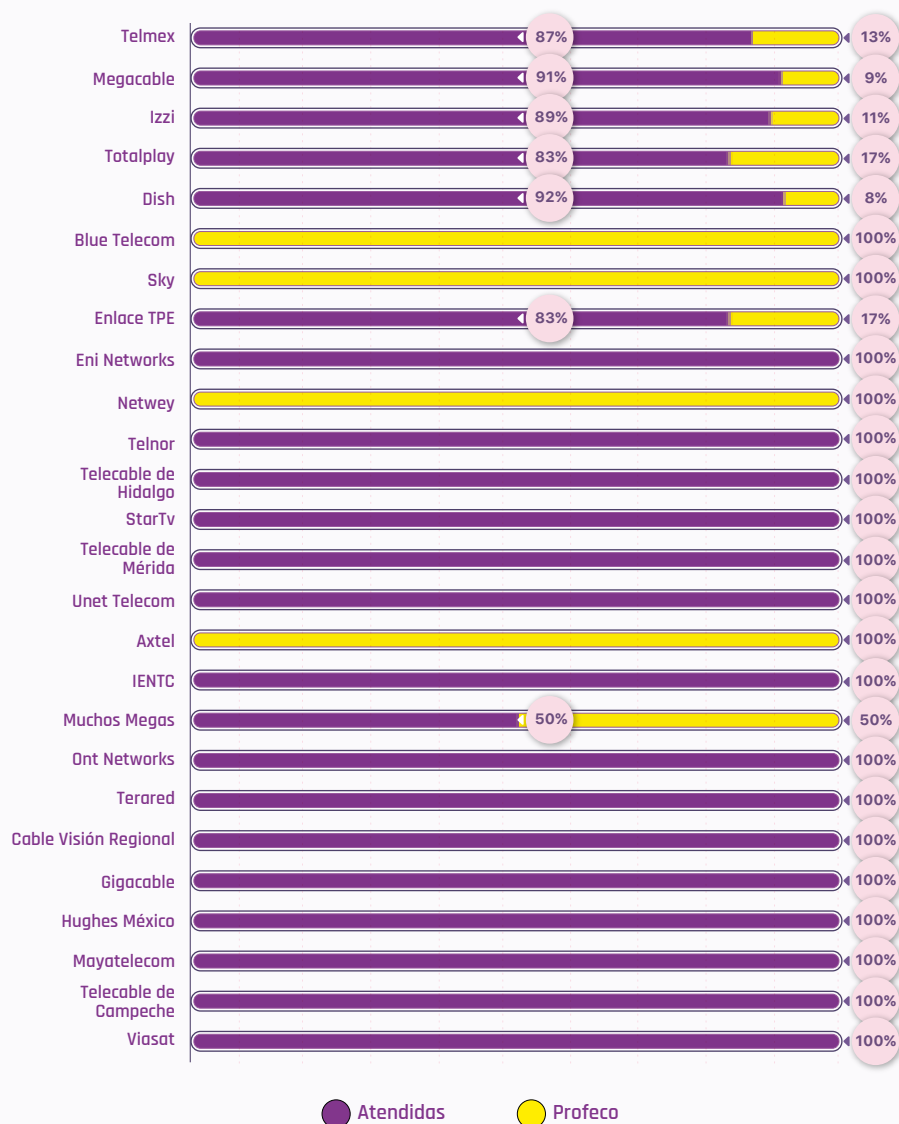
- “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del 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.



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.

Gráfico 21

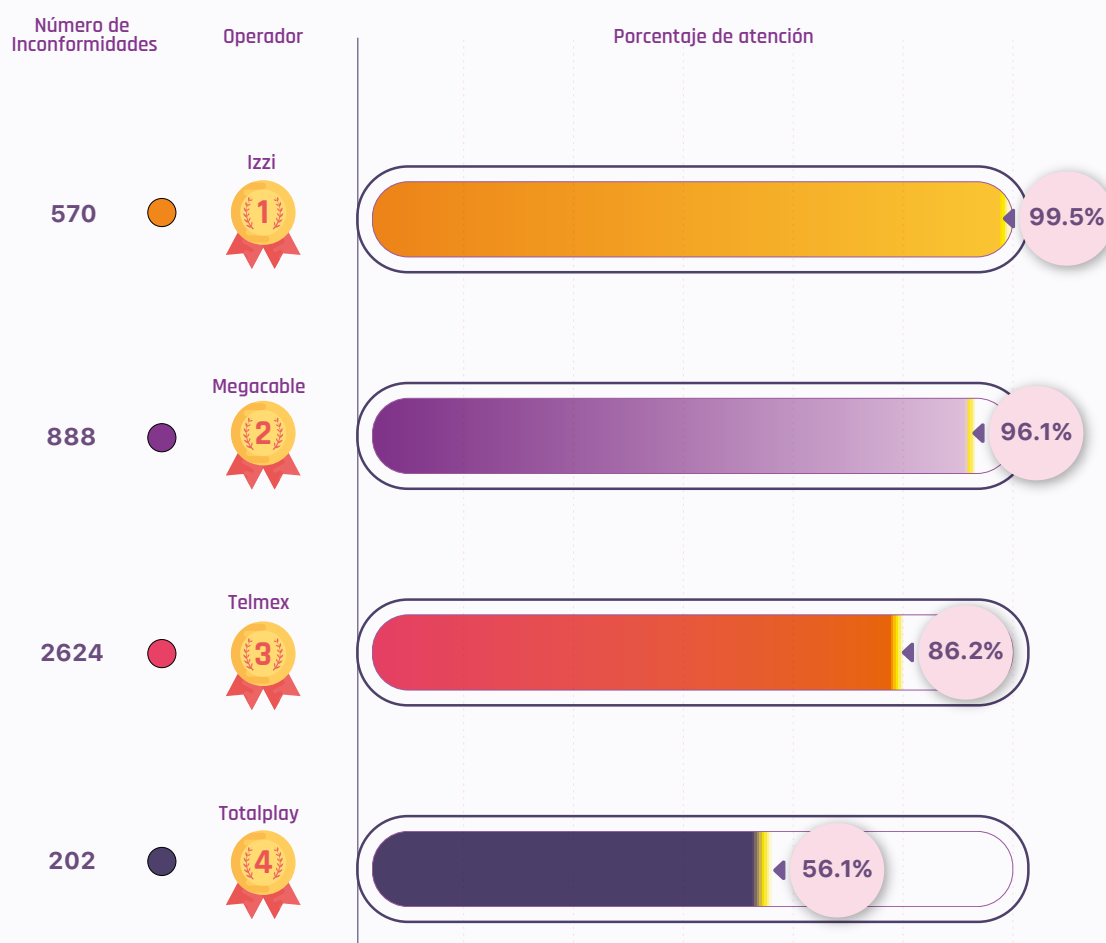
Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Tomando en cuenta únicamente los folios atendidos por los operadores, se presenta el ranking de atención, para operadores con más de 100 folios.

Gráfico 22

Ranking de atención de operadores con más de 100 folios, fijos.

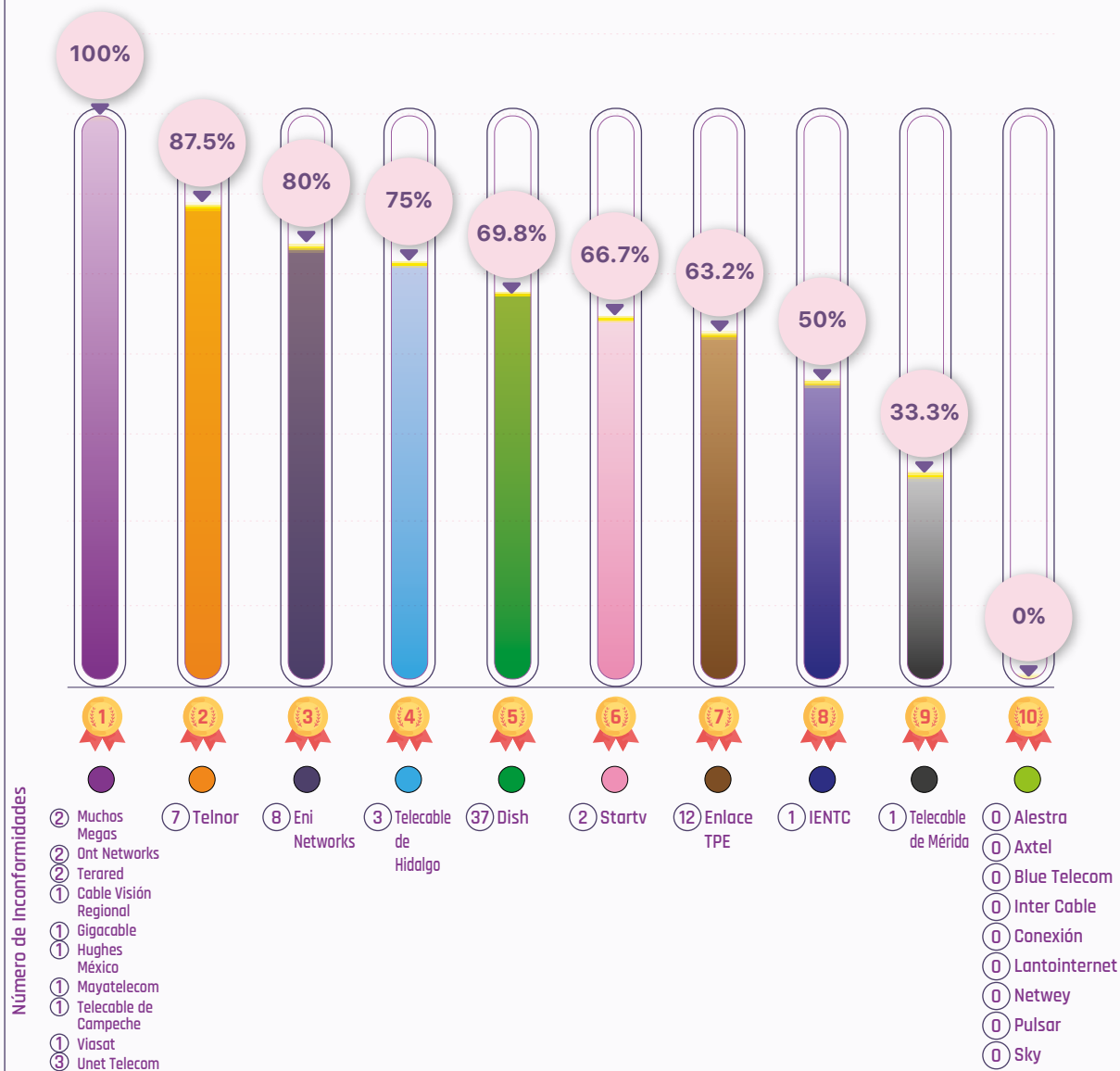




El ranking correspondiente a operadores con 99 o menos inconformidades se presenta a continuación:

Gráfico 23

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



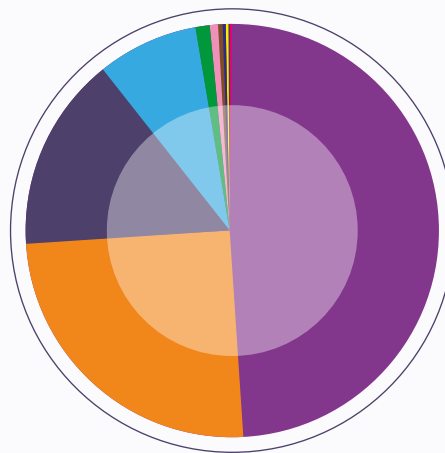


Grado de satisfacción, fijos

De los 886 folios calificados como satisfechos, 645 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.

Gráfico 24

Grado de satisfacción por operador, fijos.



	Telmex	317
	Megacable	162
	Izzi	97
	Totalplay	51
	Dish	7
	Enlace TPE	4
	Eni Networks	2
	Telnor	2
	Cable Visión Regional	1
	Netwey	1
	Terared	1

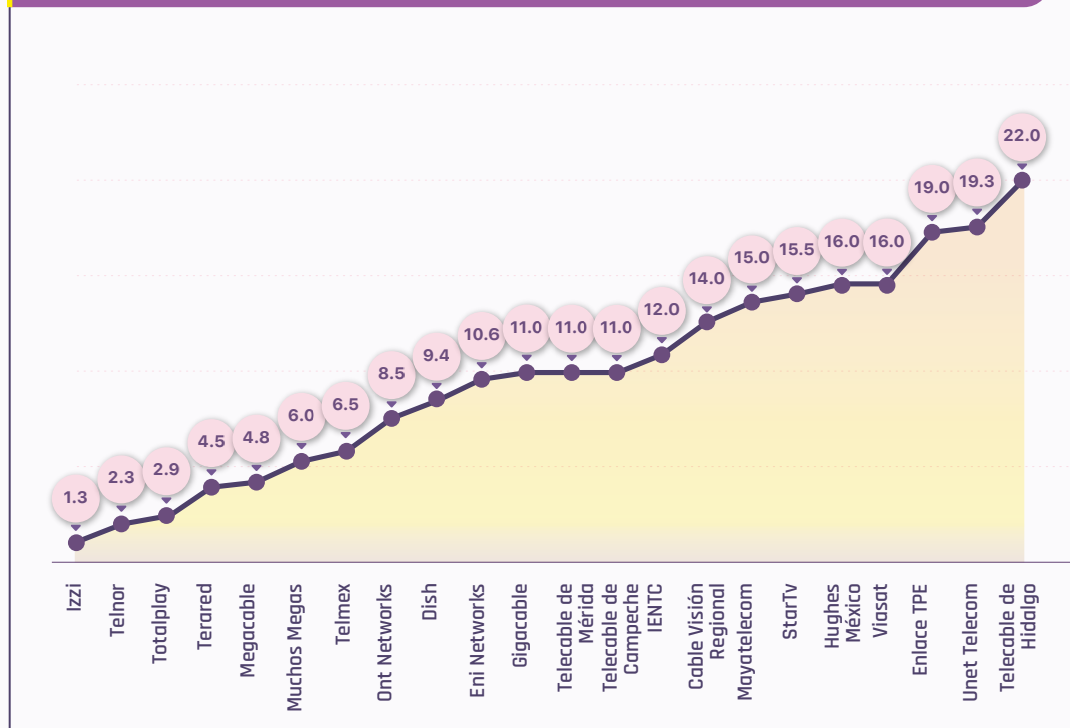


Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 10.8 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzí, con 1.3 días hábiles, mientras que Telecable de Hidalgo tuvo un tiempo promedio de atención de 22 días hábiles.

Gráfico 25

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



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



Alestra
Axtel
Blue Telecom
Inter Cable Conexión
Lantointernet
Netwey
Pulsar
Sky



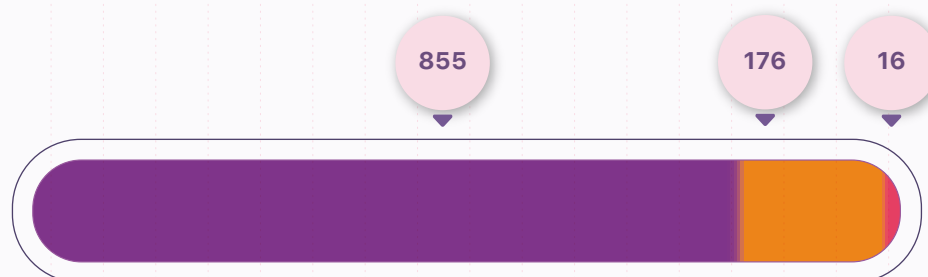
Apartado 4.

Atención del trimestre anterior

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 1,047 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.

Gráfico 26

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.

Proveedor	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas		Total
AT&T	30	83.3%	1	2.8%	5	13.9%	0	0.0	36
AXTEL	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
BAIT	6	25.0%	17	70.8%	0	0.0	1	4.2%	24
BLUE TELECOM	2	22.2%	7	77.8%	0	0.0	0	0.0	9
Diri	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0	6
DISH	6	33.3%	1	5.6%	11	61.1%	0	0.0	18
Diveracy	0	0.0	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	3
ENI NETWORKS	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
ENLACE TPE	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0	0	0.0	6
EXIS	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
GIGACABLE	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Grupo Inten	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
GURUCOMM	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
JOSE ANTONIO CHAVERO SOUSA	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
LANTOINTERNET	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
MEGACABLE	52	94.5%	2	3.6%	0	0.0	1	1.8%	55
MIIO	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	3
MOVISTAR	13	86.7%	0	0.0	0	0.0	2	13.3%	15
NETWEY	4	44.4%	5	55.6%	0	0.0	0	0.0	9
NEWWWW	0	0.0	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	2
Nueva Red Internet de México	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
SKY	1	11.1%	8	88.9%	0	0.0	0	0.0	9
TELCEL	64	97.0%	0	0.0	1	1.5%	1	1.5%	66

**Tabla 6.**

Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior.

Proveedor	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas		Total
TELECABLE DE CAMPECHE	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
TELMEX	500	83.6%	58	9.7%	31	5.2%	9	1.5%	598
TOTAL PLAY	8	6.2%	1	0.8%	119	91.5%	2	1.5%	130
UNEFON	8	88.9%	0	0.0	1	11.1%	0	0.0	9
UNET TELECOM	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
VASANTA	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
VIRGIN MOBILE	22	84.6%	4	15.4%	0	0.0	0	0.0	26
YO MOBILE	1	16.7%	0	0.0	5	83.3%	0	0.0	6

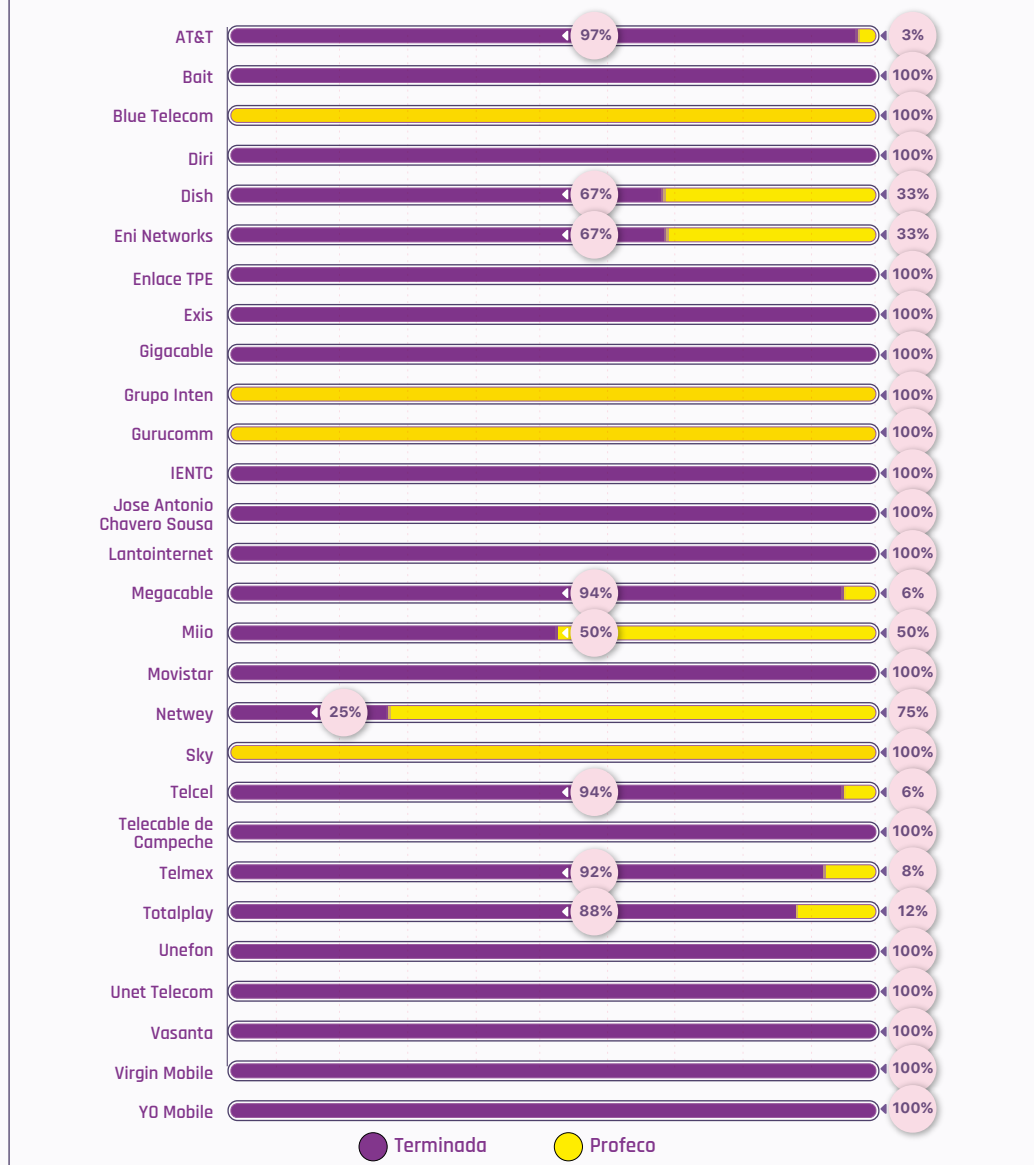
- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios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

Gráfico 27

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO, trimestre anterior.





Conclusiones

- Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, se recibieron 7,378 inconformidades, lo que representa una disminución del 16.9% respecto del trimestre anterior.
- Los cinco estados de la República de donde proviene el mayor número de reportes son: el Estado de México, la Ciudad de México, Jalisco, Querétaro y Nuevo León.
- El 83.1% de las inconformidades fueron atendidas, el 6.4% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 8.4% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 2.0% se desearon 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, AT&T.
- Telmex recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para los servicios de telefonía e Internet fijo; para televisión de paga fue Megacable.
- La PROFECO asesoró a 7,089 usuarios sobre sus derechos y recibió 836 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 67.8% 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 AT&T y; para servicios fijos, Izzi.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 9.1 días hábiles, mientras que para fijos fue de 10.8.
- Los 1,047 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 855 terminados, 176 desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 16 cancelados.

SOY USUARIO 4

CUARTO INFORME TRIMESTRAL

2021

Octubre-Diciembre



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

Insurgentes Sur #1143, Col. Noche Buena,
Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 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

Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120
Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:
www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App MI IFT.