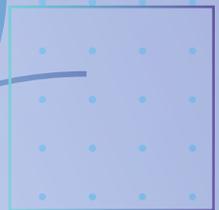




INFORME ESTADÍSTICO SOY USUARIO

ABRIL - JUNIO 2019





ÍNDICE



Introducción3



Datos generales5



Servicios Móviles10



Servicios Fijos14



Conclusiones18





INTRODUCCIÓN

El sistema Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) 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. Se trata de 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 2019 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentran los Estados de la República con mayor número de inconformidades; el tipo de problemáticas reportadas; el número de folios canalizados a PROFECO; el número de inconformidades asesoradas por la PROFECO; así como el ranking de atención tanto para servicios móviles como fijos.

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, quien cuenta con dos medios de atención, vía electrónica a través de la plataforma Concilianet o de manera presencial en cualquiera de sus oficinas 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 PROFECO quien dará fe de las manifestaciones, y en caso de llegar a un acuerdo, éste será formalizado en un convenio donde será plasmada la obligación contraída por el proveedor.

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





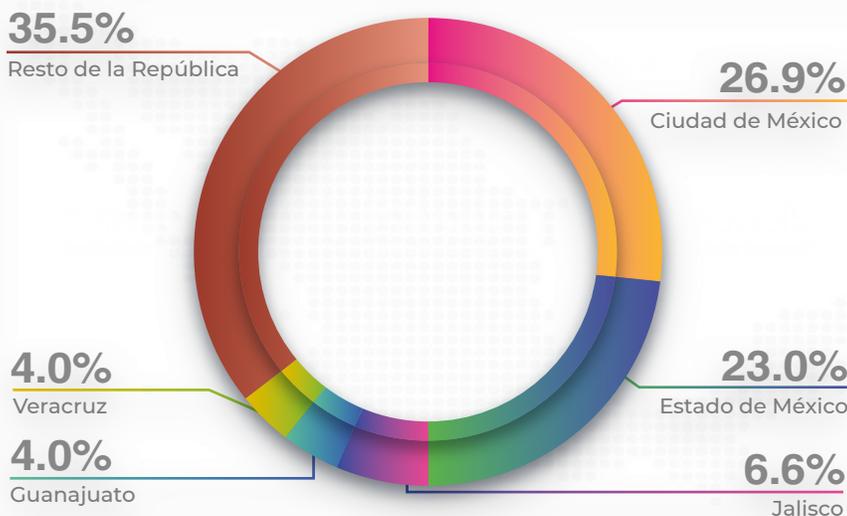
DATOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2019, el sistema Soy Usuario recibió 4,342 inconformidades en materia de servicios de telecomunicaciones. Los Estados de la República de donde proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México, el Estado de México, Jalisco, Guanajuato y Veracruz.



GRÁFICO 1.

ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

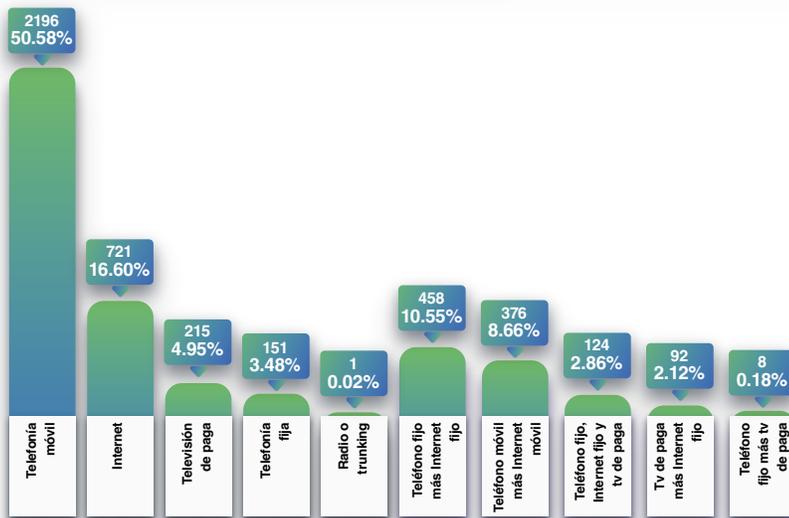


Del total de inconformidades recibidas, el 75.63% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 24.37% indicaron tener problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. Como se puede observar en el siguiente gráfico, el servicio más reportado es la telefonía móvil, seguido de Internet y la combinación de teléfono fijo más internet fijo.



GRÁFICO 2.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.



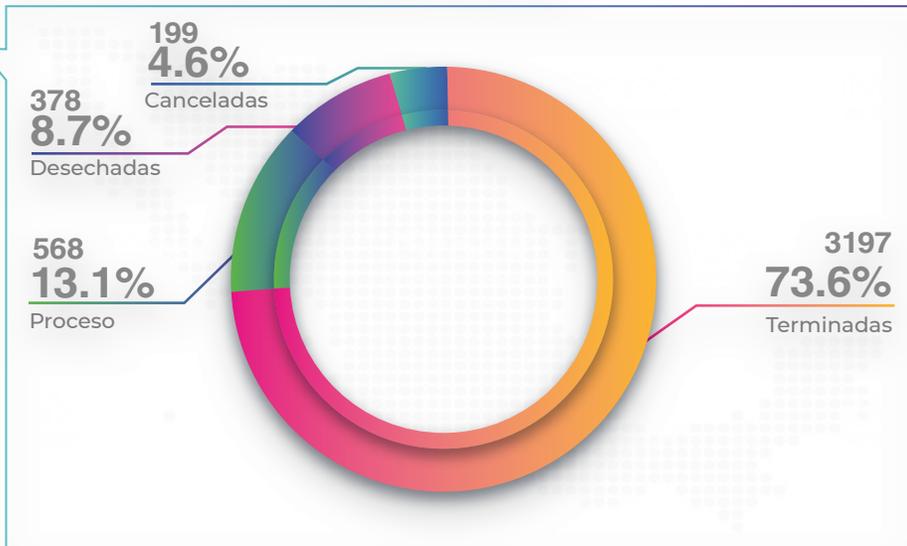


En cuanto a los folios ingresados en el periodo, el 73.6% han sido atendidos, el 13.1% se encuentra en proceso de atención y el 13.3% restante fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento por parte de los interesados.



GRÁFICO 3.
ESTATUS DE INCONFORMIDADES RECIBIDAS.

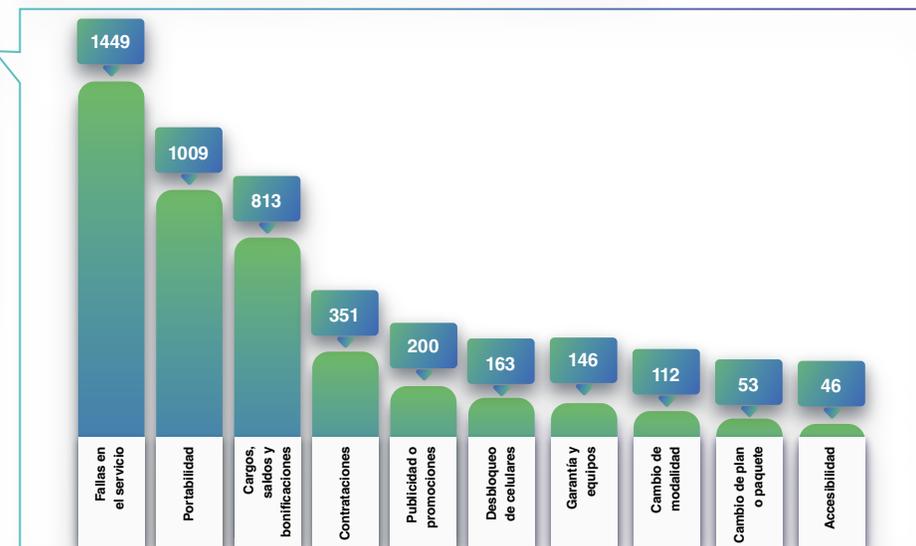
- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario; ii) folios en que la empresa no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO; iii) casos enviados a PROFECO 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 las problemáticas reportadas por los usuarios, la principal tiene que ver con *fallas en el servicio*, seguida de *portabilidad* y, en tercer lugar, *cargos, saldos y bonificaciones*, tal y como se muestra en el gráfico 4.



GRÁFICO 4.
INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.





De las 1,449 inconformidades ingresadas por *fallas en el servicio*, el 41.06% refiere a problemas con Internet. Por lo que hace a la atención brindada, el 79.9% de estas inconformidades están terminadas. Lo anterior, puede observarse en los gráficos 5 y 6 respectivamente.



GRÁFICO 5.

INCONFORMIDADES SOBRE *FALLAS EN EL SERVICIO* POR TIPO DE SERVICIO.

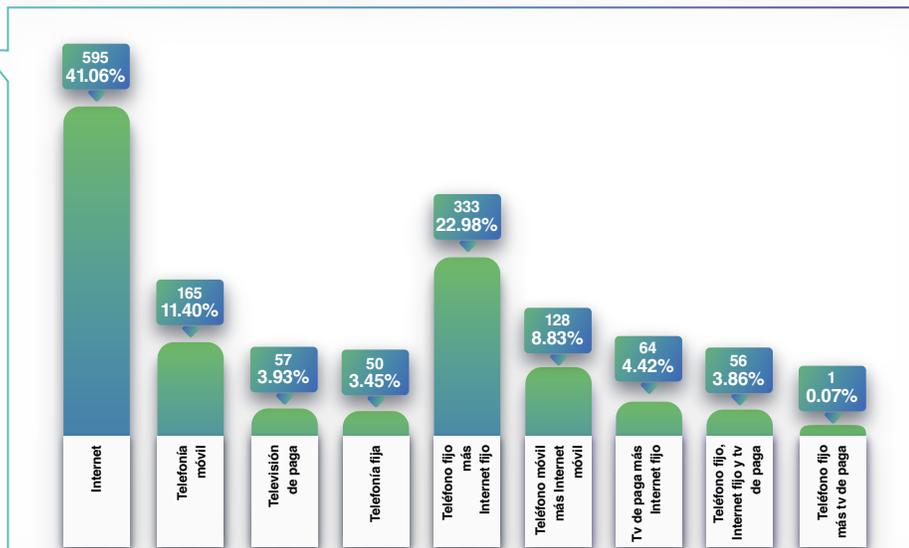
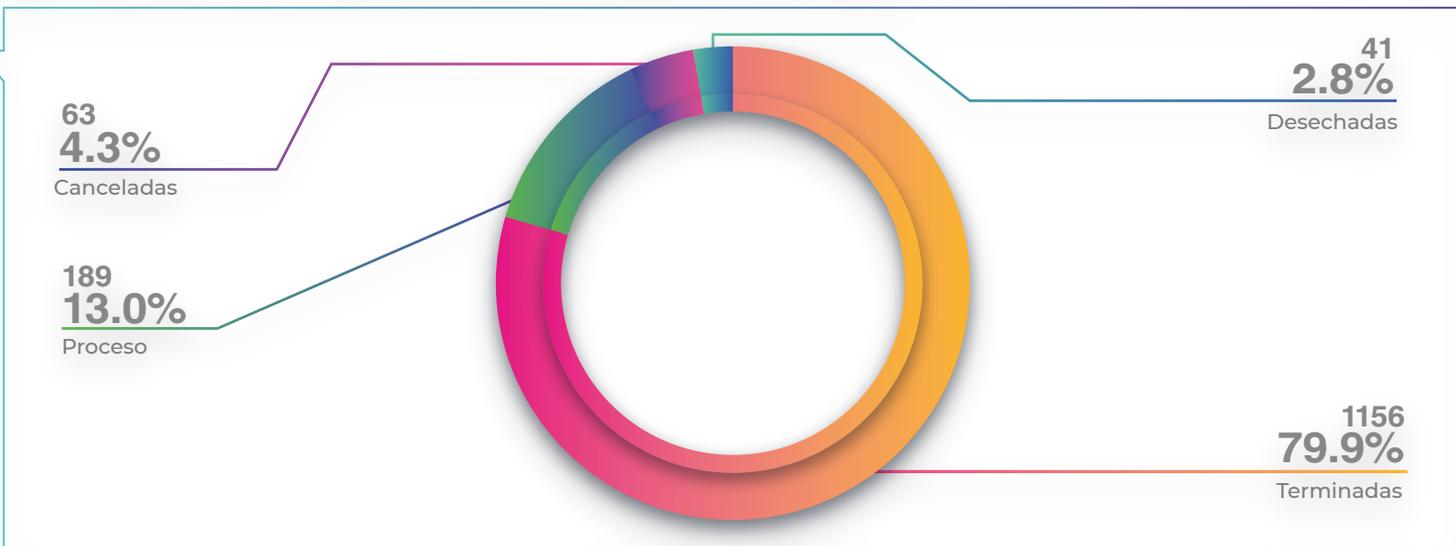


GRÁFICO 6.

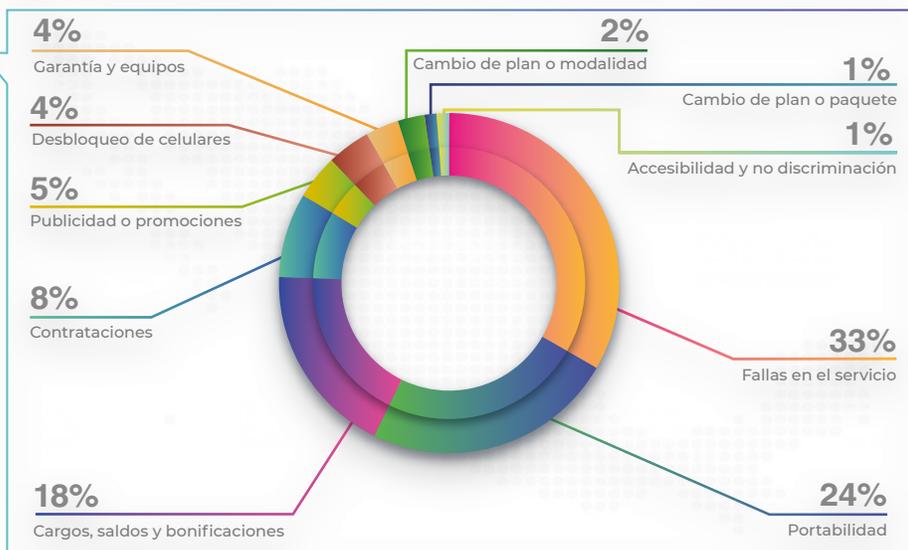
ESTATUS DE LAS INCONFORMIDADES INGRESADAS COMO *FALLAS EN EL SERVICIO*.





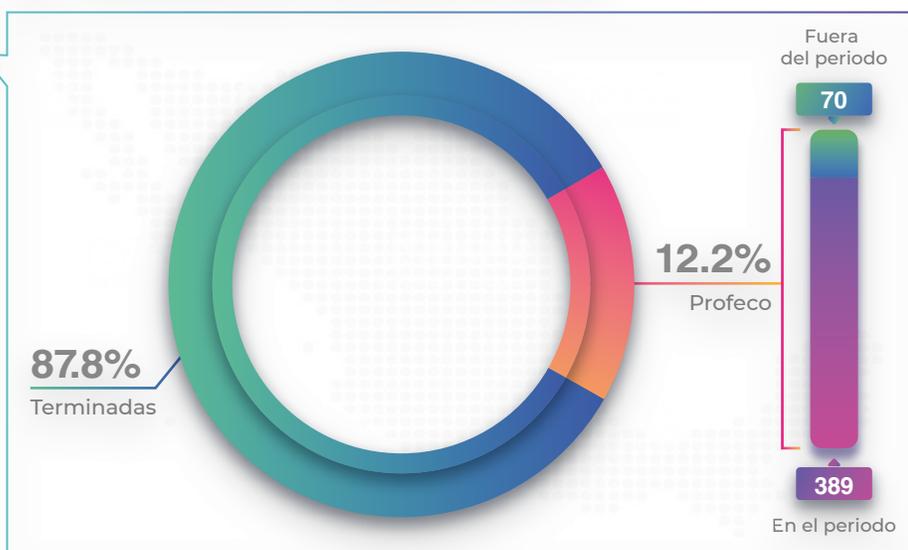
Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,078 (93.9%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 264 (6.1%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. En el Gráfico 7, puede apreciarse el desglose de las asesorías brindadas por tipo de problemática.

GRÁFICO 7.
ASESORÍAS BRINDADAS POR PROFECO DESGLOSADAS POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.



Durante el periodo reportado, PROFECO recibió 459 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 389 folios ingresados en el periodo que se reporta y 70 de meses anteriores. Así, los casos canalizados a PROFECO en el periodo representan el 12.2% de las inconformidades terminadas.

GRÁFICO 8.
INCONFORMIDADES CANALIZADAS A PROFECO.

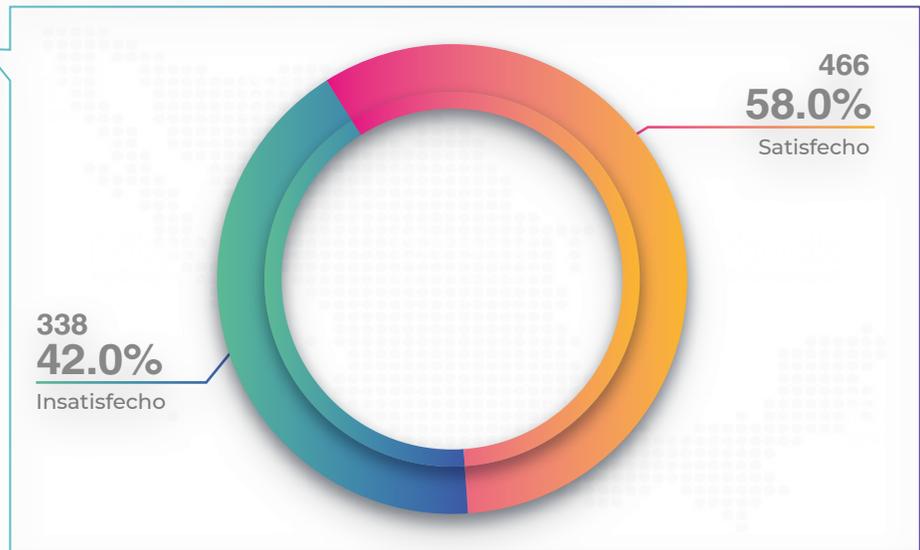




Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 804 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



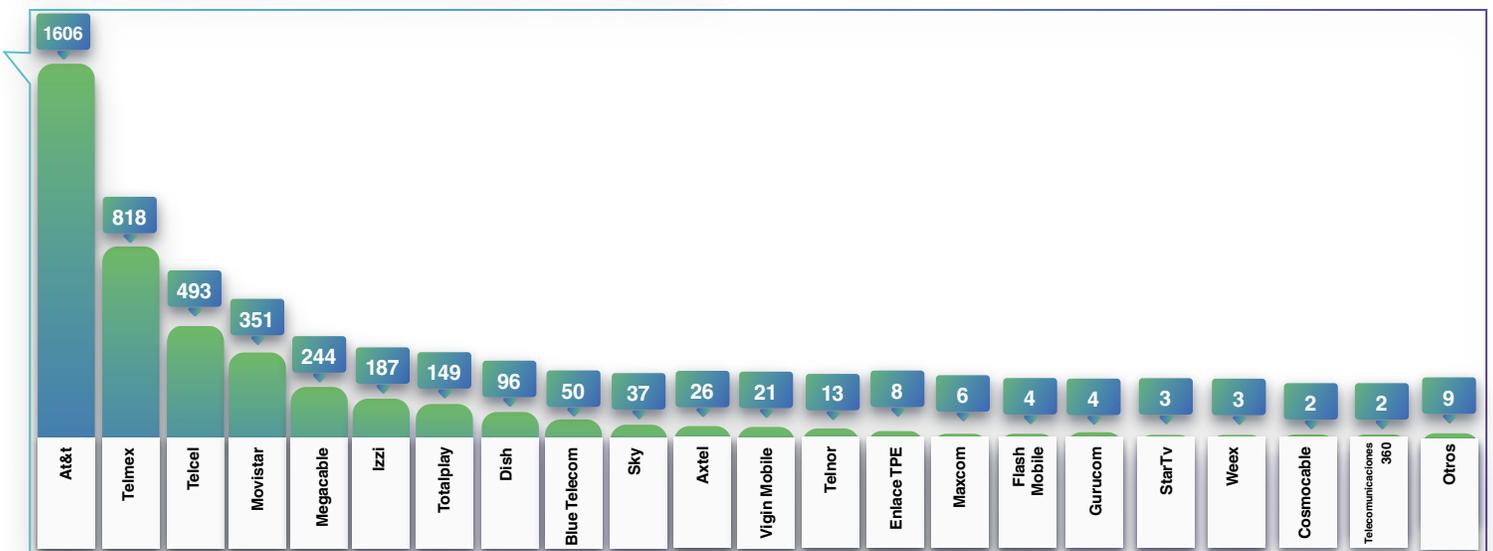
GRÁFICO 9.
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES.



Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 4,132 folios, eliminando 11 casos atendidos por el IFT y 199 folios cancelados. A continuación, se presenta el gráfico por operador responsable de la atención.



GRÁFICO 10.
DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR



Nota: "Otros" corresponde a Alestra, Cablevisión Red, Freedompop, Maz Tiempo, Pret Communique, Qbo Cel, Simplii, Telecable Red y Vive Digital, cada uno con 1 inconformidad.





SERVICIOS MÓVILES

A continuación, se presenta el gráfico 11 donde se muestra el ranking de atención otorgada por las empresas de servicios móviles. El color verde corresponde a un porcentaje de atención del 80% al 100%; el amarillo del 60% al 79% y el rojo menor al 59%



GRÁFICO 11.

RANKING DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS MÓVILES.



Nota. Sólo se consideran folios atendidos en que los usuarios no solicitaron la intervención de PROFECO.





A continuación, se presenta el porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO, por empresa.



Tabla 1.

Porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO para servicios móviles.

Empresa	Porcentaje canalizado a PROFECO*	Total de inconformidades recibidas en el trimestre
Telcel	12.2%	493
Movistar	10.3%	351
AT&T	5.5%	1606
Virgin Mobile	4.8%	21

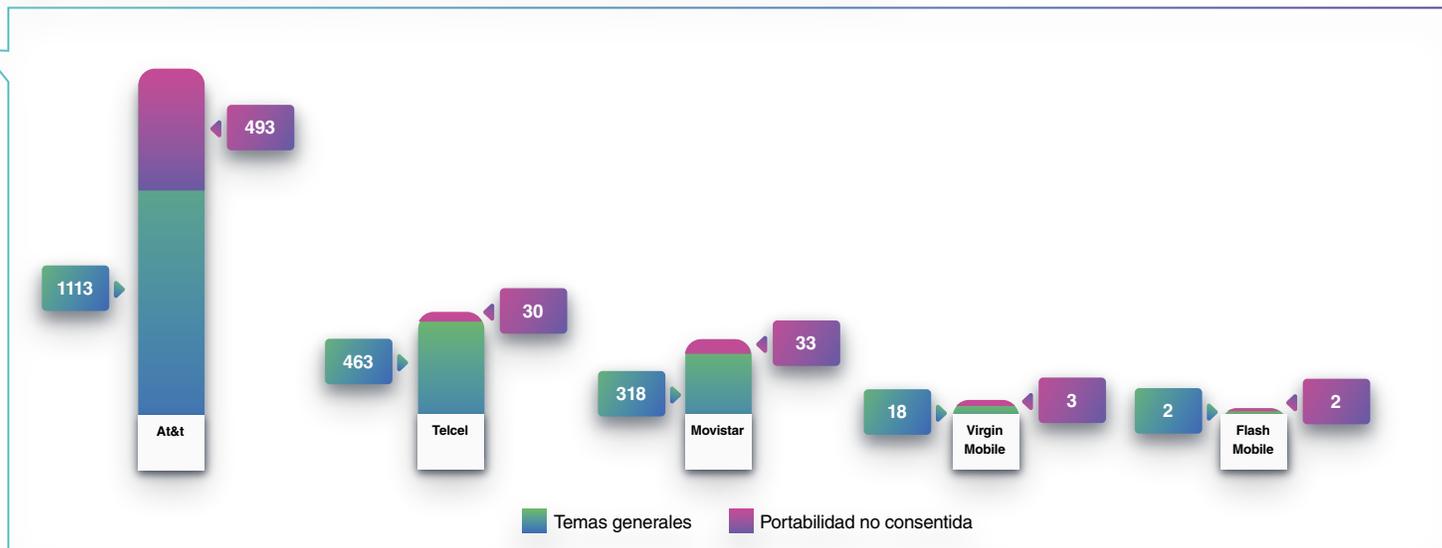
*Nota. Para el resto de las empresas no se reportan folios canalizados hacia PROFECO.

Durante el trimestre que se reporta, se detectaron 561 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, mismos que fueron asignados al proveedor responsable de la reversión, es decir, se canalizaron a la empresa en que el usuario deseaba permanecer.



GRÁFICO 12.

INCONFORMIDADES SOBRE PORTABILIDAD NO CONSENTIDA, POR OPERADOR.



A continuación, se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas para las 3 empresas con mayor número de quejas, tomando en consideración la siguiente fórmula:

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

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



Tabla 2.

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas por servicios móviles.

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por cada 100,000 líneas
AT&T	Telefonía móvil	1372	17,807,037	7.70
	Internet	18	13,737,884	0.13
Telcel	Telefonía móvil	375	75,093,736	0.50
	Internet	34	62,436,489	0.05
Movistar	Telefonía móvil	302	25,502,085	1.18
	Internet	0	No aplica	No aplica

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: 5 de julio de 2019.

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.

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía móvil, AT&T es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 7.70 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa Movistar con 1.18 y; el tercero Telcel con 0.50 inconformidades.

En cuando al servicio de internet, AT&T recibe 0.13 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Telcel con 0.05. En esta ocasión, Movistar no recibió inconformidades reportando únicamente el servicio de internet.



El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Flash Mobile y Freedompop con 2 días hábiles cada una; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Weex con 14.0 días hábiles. El promedio de atención es de 7.4 días hábiles.



GRÁFICO 13.

DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS INCONFORMIDADES, POR OPERADOR DE SERVICIOS MÓVILES.



La empresa que durante el periodo reportado no brindó atención en la plataforma fue Qbo Cel.

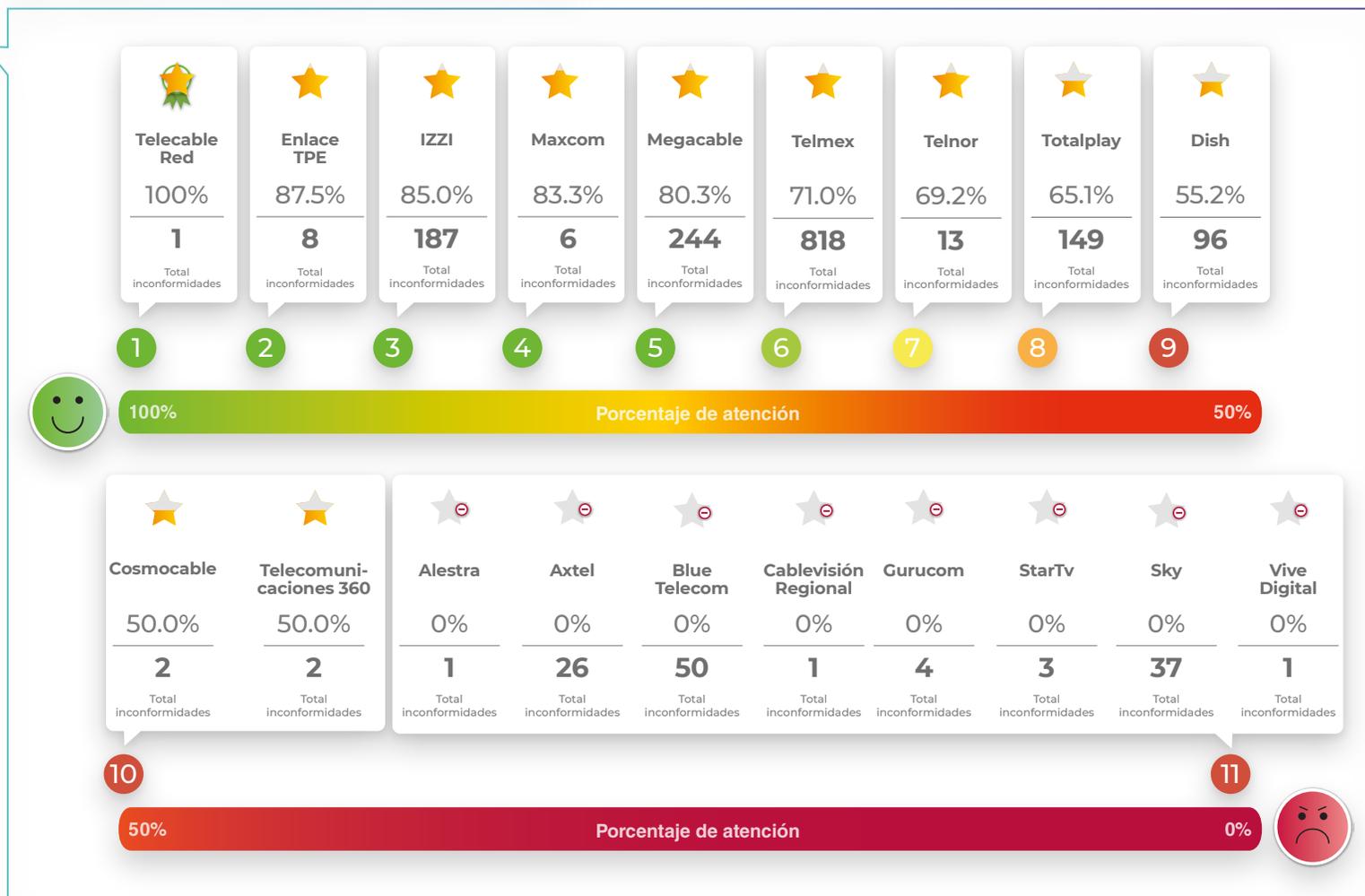




SERVICIOS FIJOS

A continuación, se presenta el ranking de atención para las empresas que prestan servicios fijos. El color verde corresponde a un porcentaje de atención del 80% al 100%; el amarillo del 60% al 79% y el rojo menor al 59%

GRÁFICO 14.
RANKING DE ATENCIÓN PARA OPERADORES FIJOS.



Nota. Sólo se consideran folios atendidos en que los usuarios no solicitaron la intervención de PROFECO.



Por lo que hace a los folios canalizados hacia PROFECO, se presenta la siguiente tabla con los porcentajes correspondientes por operador.



Tabla 3.

Porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO para servicios fijo.

Empresa	Porcentaje canalizado a PROFECO*	Total de inconformidades recibida en el trimestre
Cosmocable	50%	2
Blue Telecom	38%	50
Sky	35.1%	37
StarTV	33.3%	3
Axtel	26.9%	26
Maxcom	16.7%	6
Telnor	15.4%	13
Totalplay	12.8%	149
Telmex	11.9%	818
Dish	9.4%	96
Izzi	9.1%	187
Megacable	7.4%	244

*Nota. Para el resto de las empresas no se reportan folios canalizados hacia PROFECO.

A continuación, se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas o suscriptores para las 3 empresas con mayor número de quejas, tomando en consideración la siguiente formula:

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

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





Tabla 4.

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por servicios fijos

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscripciones	Inconformidades por cada 100,000 líneas
Telmex	Telefonía fija	98	11,395,859	0.86
	Internet	397	9,215,960	4.31
Megacable	Telefonía fija	4	1,737,524	0.23
	Internet	89	2,942,403	3.02
	Tv de paga	32	3,202,184	1.00
Izzi	Telefonía fija	21	2,808,636	0.75
	Internet	42	4,187,197	1.00
	Tv de paga	54	4,281,826	1.26

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: 5 de julio de 2019.

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

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía fija, Telmex es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 0.86 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa IZZI con 0.75 y Megacable con 0.23 inconformidades.

En cuanto al servicio de internet, Telmex también ocupa el primer lugar con 4.31 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Megacable con 3.02 e IZZI con 1.00

Respecto del servicio de televisión de paga, IZZI recibe 1.26 inconformidades por cada 100,000 suscripciones, mientras que Megacable recibe 1.00

El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios fijos, es para Telnor con 2.3 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Cosmocable con 17.5 días hábiles. El promedio de atención es de 7.7 días hábiles.



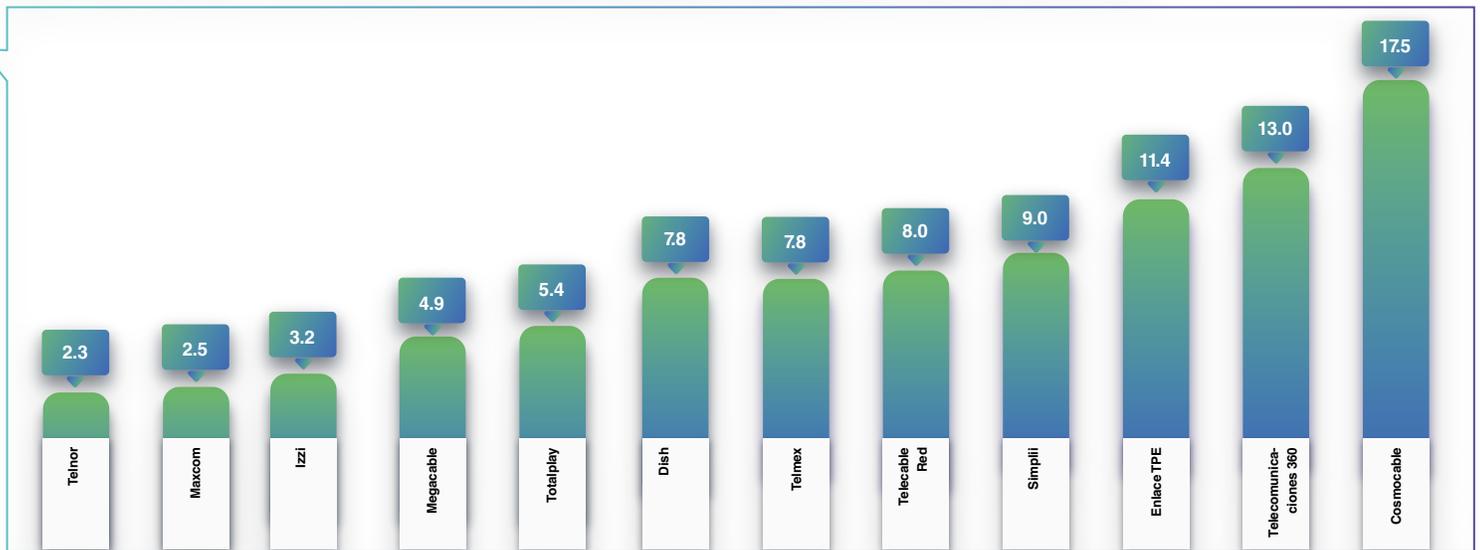


Las empresas que durante el periodo reportado no brindaron atención en la plataforma fueron: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Cablevisión Regional, Gurucom, StarTv, Sky y Vive Digital.



GRÁFICO 15.

DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS INCONFORMIDADES, POR OPERADOR DE SERVICIOS FIJOS.





CONCLUSIONES

- Los Estados de la República que concentran el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Guanajuato y Veracruz.
- Los servicios más reportados son la telefonía móvil con el 50.58% del total, seguida de Internet con el 16.60%
- Durante el periodo reportado, se dio atención al 73.6% de las inconformidades recibidas.
- Los motivos de inconformidad más recurridos fueron fallas en servicio, portabilidad y cargos, saldos y bonificaciones.
- Dentro del universo de folios terminados, el 12.2% fueron canalizados a PROFECO dado que el usuario no llegó a un acuerdo con el proveedor.
- El 58% de los usuarios que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la respuesta brindada por su proveedor.
- Las empresas de servicios móviles que dieron atención entre el 80% y el 100% de los casos remitidos son: Flash Mobile, Freedompop, Maz Tiempo, Pret Communicate, Simplii, Telcel y Movistar.
- Respecto de la relación entre el número de líneas móviles e inconformidades, la empresa AT&T es quien recibió más quejas por cada 100,000 líneas.
- Las empresas de servicios móviles que dieron atención en el menor tiempo fueron Flash Mobile y Freedompop con 2.0 días hábiles cada una.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 7.4 días hábiles.
- Respecto de los servicios fijos, las empresas Telecable Red, Enlace TPE, IZZI, Maxcom y Megacable dieron atención entre el 80% y el 100% de las inconformidades.





- ▶ Por lo que hace al número de inconformidades contra el número de líneas o suscriptores para servicios fijos, por cada 100,000, la empresa Telmex fue el primer lugar tanto para telefonía fija como Internet fijo; para el servicio de televisión de paga fue IZZI.
- ▶ La empresa de servicios fijos que otorgó respuesta en el menor tiempo fue Telnor con 2.3 días hábiles.
- ▶ El tiempo promedio de atención para servicios fijos fue de 7.7 días hábiles.
- ▶ La PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,078 usuarios, es decir, 93.9% de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario.

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:

800 2000 120



2. Vía correo electrónico:

atencion@ift.org.mx



3. Chat en línea:

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

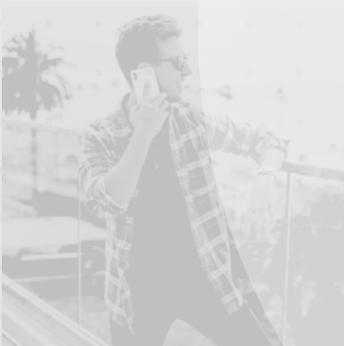
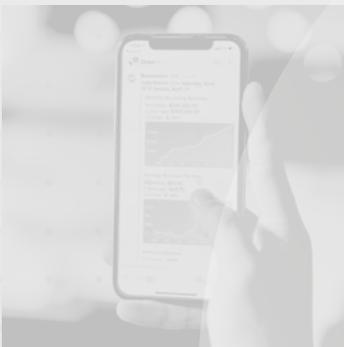
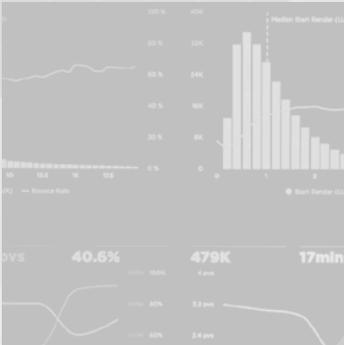


Soy Usuario 2019

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx





Soy Usuario 2019



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

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, CP 03720,
Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México
Tel 55 5015 4000 / 800 2000 120



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
Ciudad de México
Tel: 55 5625 6700