

SEGUNDO INFORME ESTADÍSTICO

Soy Usuario



Febrero, 2016



Introducción

El sistema Soy Usuario, recientemente nominado para los Premios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información y del Conocimiento (WSIS, por sus siglas en inglés), organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), es el resultado de un trabajo en conjunto entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para que, de manera más eficiente, los usuarios presenten alguna inconformidad respecto a sus servicios de telecomunicaciones. Esta herramienta facilita la recepción, trámite y resolución de cada uno de los casos, lo cual genera mayor certidumbre sobre sus servicios contratados.

La información estadística presentada se obtuvo del record de inconformidades ingresadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en la herramienta Soy Usuario, del 22 de octubre de 2015 al 31 de enero de 2016; correspondiente al segundo trimestre de operación.

Las inconformidades presentadas por los usuarios se clasifican por servicio, tipo de falla, concesionario y por estatus. Adicionalmente se presentan los promedios de atención por empresa y el grado de satisfacción de los usuarios que proporcionaron dicho dato.

Lo anterior con la finalidad de ofrecer información útil para la toma de decisiones al momento de contratar o solicitar un servicio de telecomunicaciones. Soy Usuario permite una pre conciliación directa entre el proveedor y el interesado, bajo la tutela y apoyo de las autoridades de la materia.



Informe

Del 22 de octubre de 2015 al 31 de enero de 2016, Soy Usuario ha recibido un total de **2,366 inconformidades**, de las cuales el 39.22% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 29.50% a Internet, 16.44% a telefonía fija, 14.67% de televisión de paga y el 0.17% al servicio de radio o trunking, de conformidad con la tabla 1:

Servicio	Cantidad
Telefonía móvil	928
Internet	698
Telefonía fija	389
Televisión de paga	347
Radio o trunking	4
Total	2366

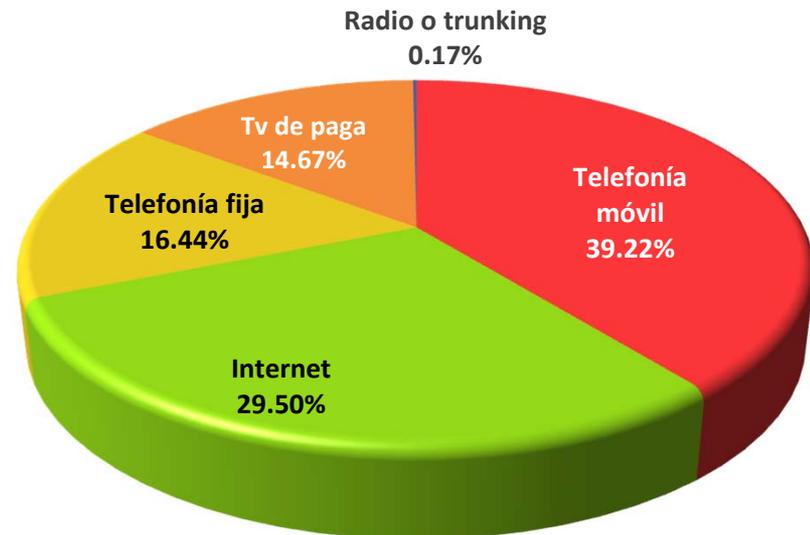


Tabla 1. Inconformidades por tipo de servicio.

Gráfico 1. Inconformidades por tipo de servicio.

El mayor porcentaje corresponde a “fallas en el servicio”, contabilizando un total de 1,229; el segundo puesto lo ocupan aquellas por “portabilidad”, seguidas de problemas de “cargos, saldos y bonificaciones”, la cuarta posición corresponde a “contrataciones”, posteriormente se presentan temas de “desbloqueo de equipo”, “publicidad o promociones”, “cambio de plan o paquete”, “Accesibilidad y no discriminación”, “cambio de modalidad” y “garantía y equipos”. A continuación se presenta la información desglosada:

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

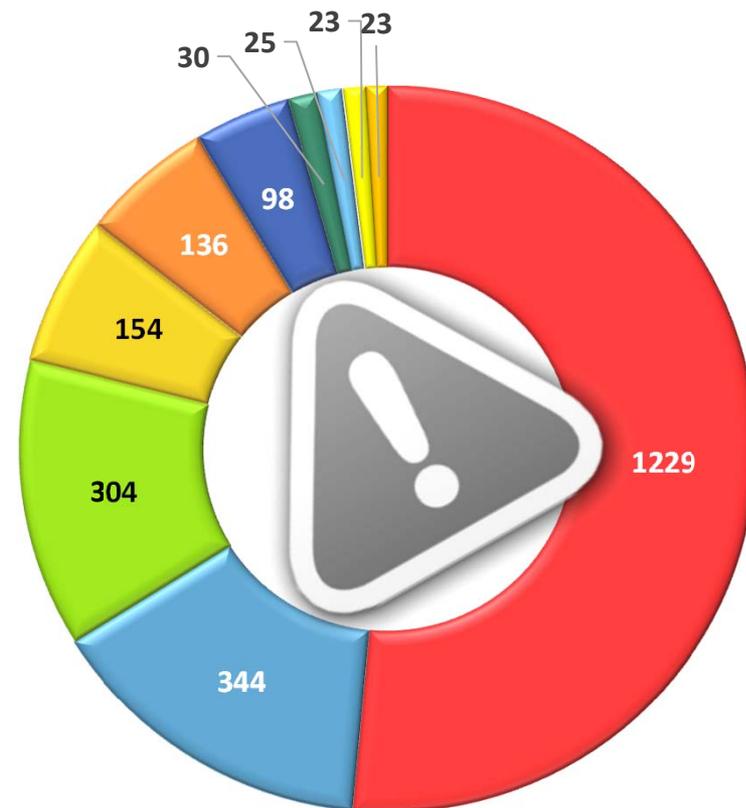


Gráfico 2. Tipo de Inconformidades recibidas (total de 2,366 casos)

De las 1,229 inconformidades presentadas por los usuarios por “fallas en el servicio”, el 46.46% corresponden a Internet, el 22.54% a telefonía móvil, el 16.44% al servicio de televisión de paga, el 14.40% a telefonía fija y el 0.16% a radio o trunking, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

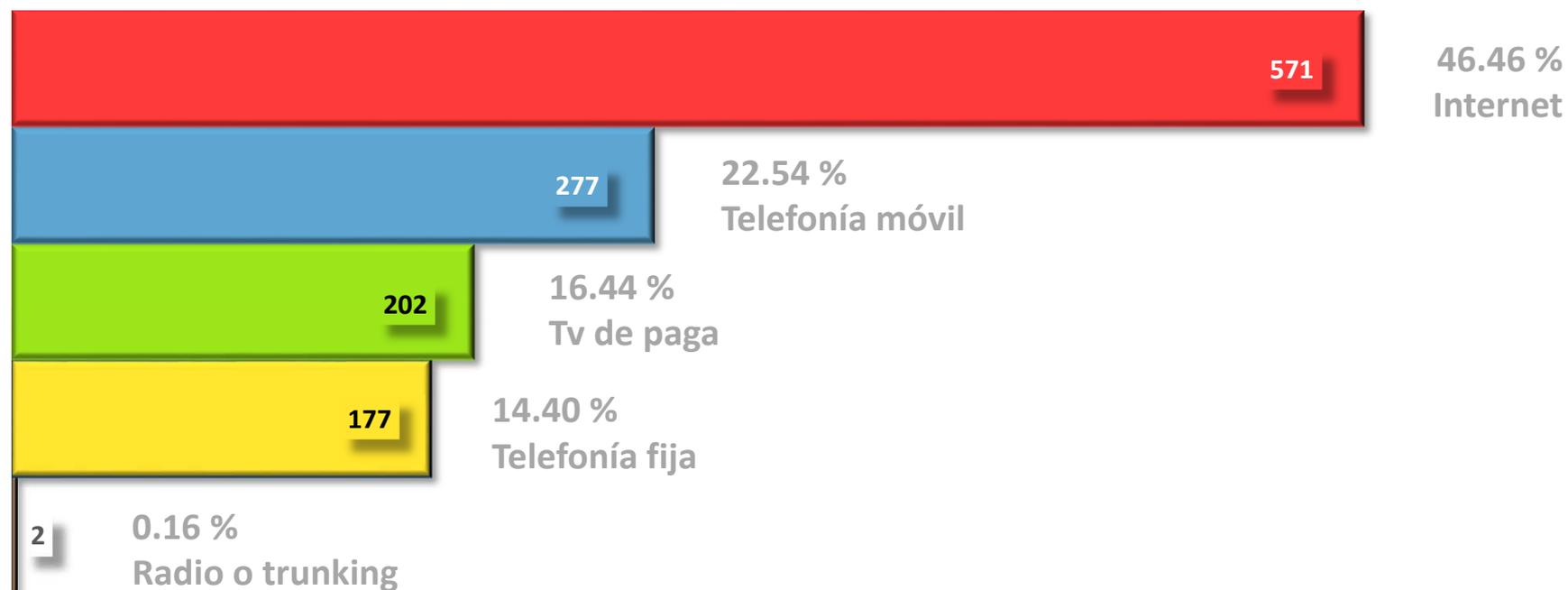


Gráfico 3. Inconformidades por fallas en el servicio por tipo de servicio.

En términos de atención a las inconformidades por “fallas en el servicio”, se han atendido el 66.72%, el 28.32% se encuentran en proceso de atención, el 2.93% se cancelaron por encontrarse duplicadas en el sistema y el 2.03% fueron desechadas por falta de contestación del usuario, tal como se muestra en el gráfico 4.

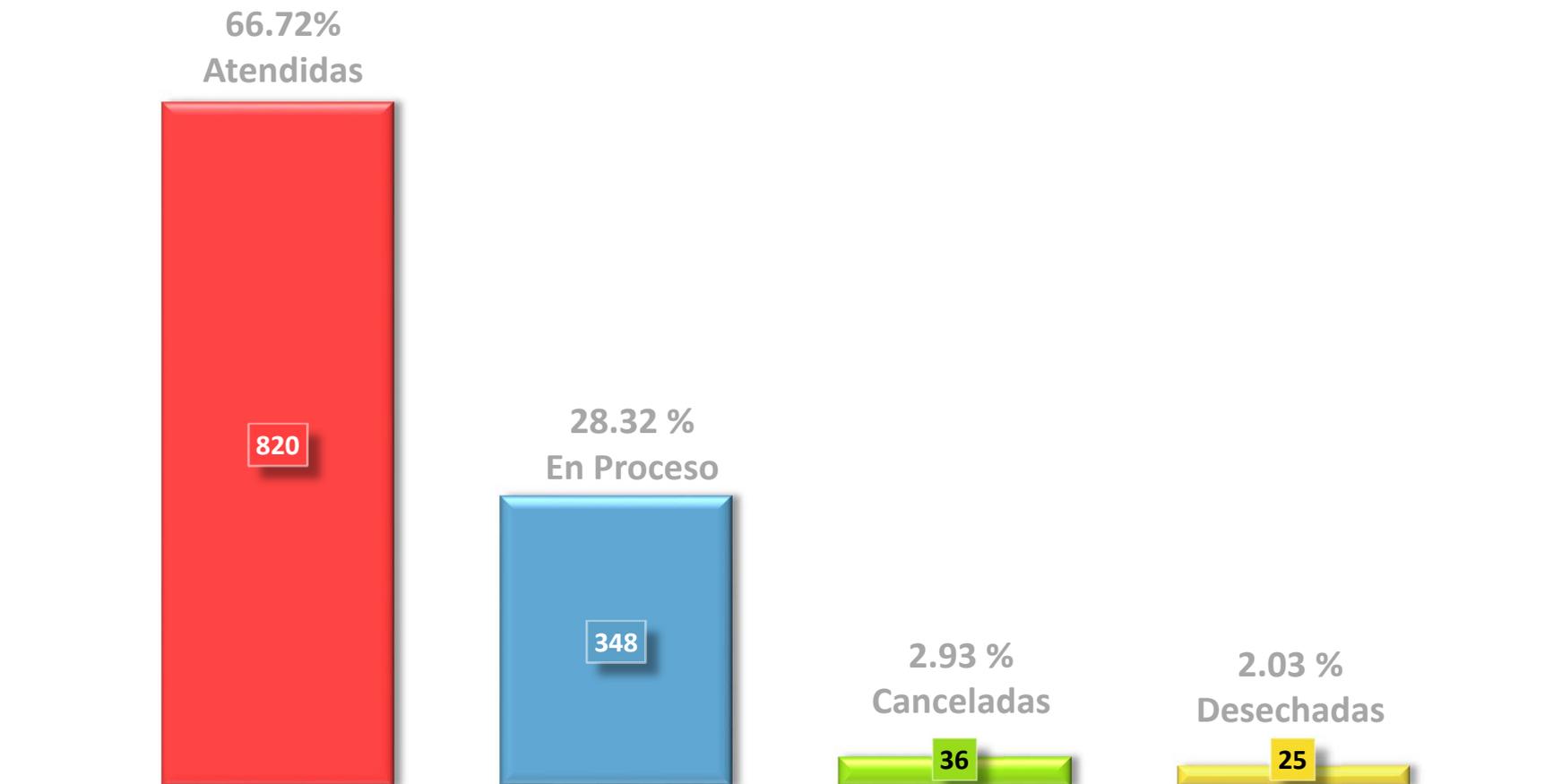


Gráfico 4. Estatus de las inconformidades por fallas en el servicio (total de 1,229 casos)

De las 2,366 inconformidades presentadas en el periodo reportado, el 56.38% fueron **atendidas**, es decir, 1,334 usuarios obtuvieron respuesta por parte de los concesionarios; 634 (26.80%) se encuentran en proceso de solución; 233 (9.85%) fueron remitidas a PROFECO por el usuario; 64 (2.70%) se desecharon por falta de respuesta del usuario; 63 (2.66%) se cancelaron por duplicidad y; 38 (1.61%) fueron asesorías atendidas por el propio IFT.

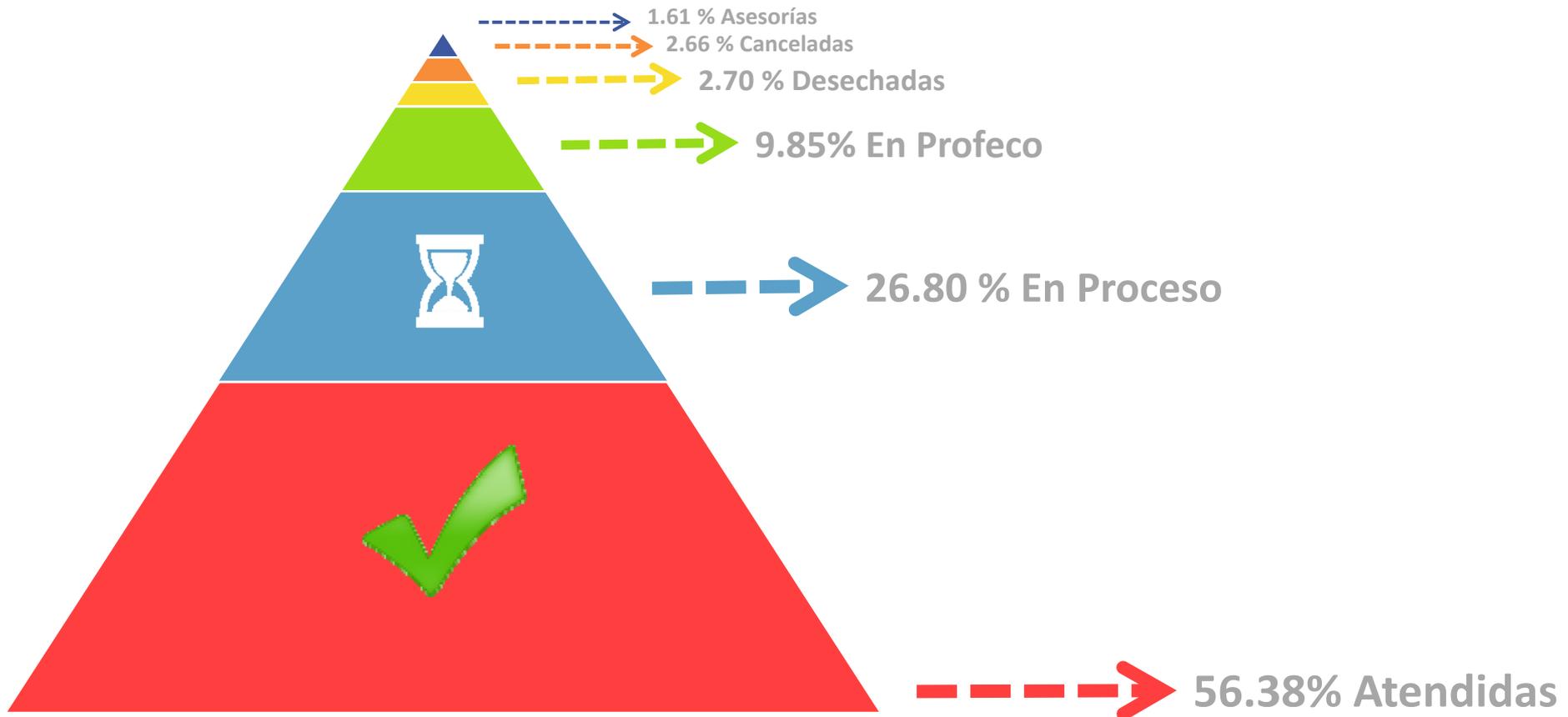


Gráfico 5. Estatus de las inconformidades presentadas por los usuarios.

Se canalizaron efectivamente 2,201 inconformidades a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, ya que, como se señaló anteriormente, 64 folios fueron desechados, 63 cancelados por duplicidad y 38 atendidos por el IFT mediante asesorías; el gráfico 6 muestra esta distribución.



Gráfico 6. Distribución de inconformidades por operador.

*Otros: Vive digital (3), Cierto (2), Cable Tamps (1), Cable Z (1) y Tv Rey (1).

A continuación se presenta la **relación entre el número de inconformidades y el número de líneas**, contemplando a los operadores con el mayor número de reportes.

Empresa	Líneas	Inconformidades	Porcentaje de inconformidades en relación con el número de líneas
Telecable	83,781	45	0.6004%
Total Play	116,626	254	0.4313%
Cablecom	167,616	52	0.3001%
Cablemas	488,662	53	0.1029%
Izzi	596,286	76	0.0844%
Mega Cable	800,142	114	0.0629%
Axtel	840,570	47	0.0598%
Iusacell	2,493,223	201	0.0202%
*Dish	2,774,084	104	0.0181%
Unefon	3,011,973	41	0.0167%
Nextel	3,144,356	69	0.0160%
Telmex	12,584,005	503	0.0040%
Movistar	22,147,366	330	0.0023%
Telcel	72,106,264	227	0.0007%

Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas por operador.

Nota. Para el caso de Dish se presenta la información referente al número de suscriptores.

Del 100% de las inconformidades canalizadas a cada concesionario, se identificaron los estatus que se muestran en la Tabla 2, donde el rubro “Sin respuesta” corresponde a los casos en los que el proveedor no indicó al IFT la atención brindada, “Atendidas” aquellas en las que los usuarios obtuvieron respuesta por parte de los concesionarios y “En proceso” los folios que aún no tienen respuesta de la empresa.

	Sin respuesta del operador	Atendidas	En proceso	Total
Tv Rey de Occidente	0	100.00%	0	1
Cable Z	0	100.00%	0	1
Cierto	0	100.00%	0	2
Virgin Mobile	0	100.00%	0	5
Axtel	0	89.36%	10.64%	47
Telcel	0	88.99%	11.01%	227
Unefon	0	78.05%	21.95%	41
Vive Digital	0	33.33%	66.67%	3
Telnor	0	25.00%	75.00%	4
Cable Tamps	0	0	100.00%	1
Telmex	0.60%	78.53%	20.87%	503
Movistar	0.61%	65.15%	34.24%	330
Megacable	0.88%	85.09%	14.04%	114
Nextel	1.45%	47.83%	50.72%	69

	Sin respuesta del operador	Atendidas	En proceso	Total
Dish	1.92%	83.65%	14.42%	104
Iusacell	4.98%	62.19%	32.84%	201
Maxcom	10.00%	70.00%	20.00%	10
Telecable	13.33%	44.44%	42.22%	45
Total Play	27.95%	15.75%	56.30%	254
Cablecom	34.62%	36.54%	28.85%	52
Cablemas	37.74%	32.08%	30.19%	53
Izzi	43.42%	3.95%	52.63%	76
Sky	44.44%	5.56%	50.00%	18
Alestra	50.00%	0	50.00%	10
Enlace TPE	53.33%	33.33%	13.33%	15
Telum	66.67%	6.67%	26.67%	15
TOTAL				2201

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

Para los servicios fijos (internet, telefonía fija y televisión restringida), el menor tiempo de atención registrado es para la empresa Telum con 4 días hábiles, mientras que el mayor tiempo de atención es para Cable Z con un promedio de 40 días hábiles.

Operador	Tiempo promedio de atención	Operador	Tiempo promedio de atención
Cable Z	40	Total Play	11.33
Vive Digital	36	Telmex	10.57
Telnor	26	Megacable	8.22
Izzi	24	Cablemas	8.06
Enlace TPE	17.60	Axtel	7.07
Sky	16	Maxcom	6.29
Tv Rey de Occidente	15	Telecable	6.10
Cablecom	13.89	Dish	5.38
		Telum	4

Tabla 4. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador.

Nota. Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

El menor tiempo en el que los **concesionarios de los servicios móviles** atienden las inconformidades es de 2.2 días hábiles para el caso de Virgin Mobile y de 14.16 días hábiles correspondientes a la empresa Unefon, conforme a los datos que enseguida se describen:

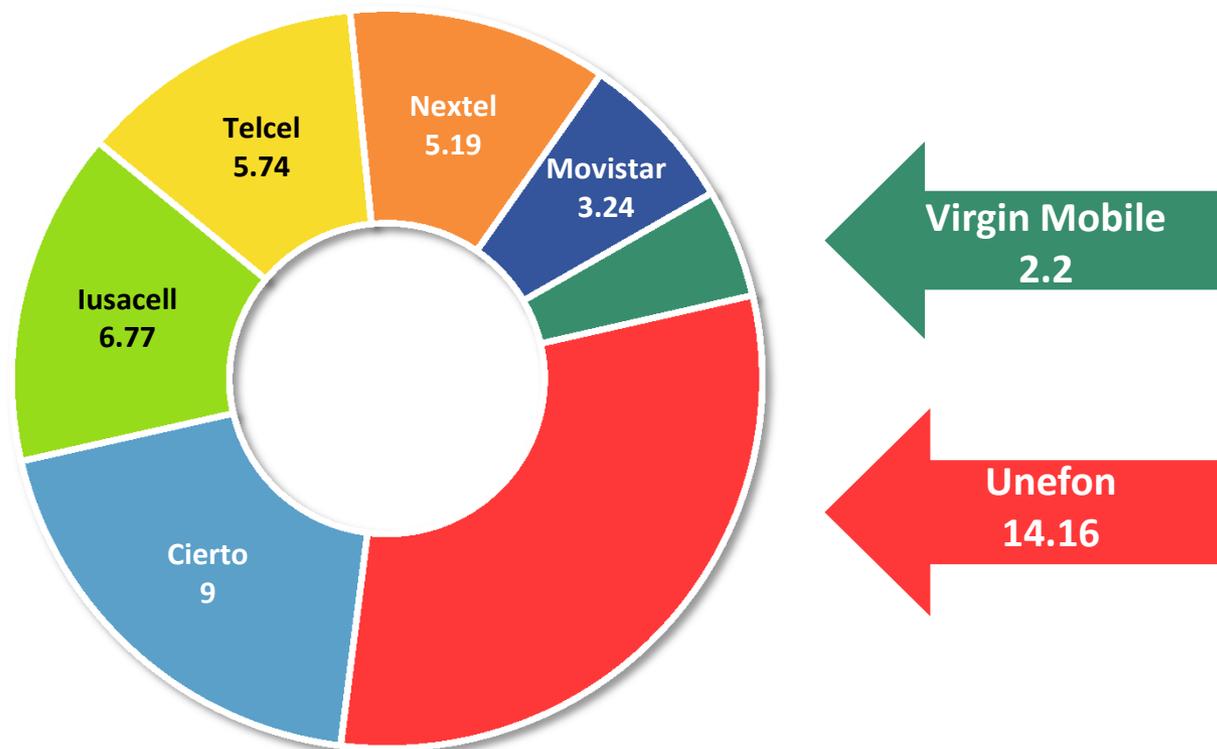


Gráfico 7. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador.

Nota. Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

De las 1,567 inconformidades que tuvieron respuesta por parte de los operadores (atendidas y enviadas a PROFECO), 324 (20.67%) fueron calificadas por los usuarios, donde 210 se calificaron como satisfactorias y 114 como insatisfactorias, en términos porcentuales, se reflejan de la siguiente manera:



Gráfico 8. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

Es importante señalar que una vez que la empresa otorga una respuesta que da fin a la inconformidad, el usuario tiene la opción de ingresar al sistema e indicar si se encuentra satisfecho, si está insatisfecho o si desea solicitar la intervención de la PROFECO. **Los casos que no se calificaron, se refieren a aquellos en los que el interesado ya no volvió al sistema a otorgar una respuesta.**

Los 210 usuarios que indicaron que se encuentran **satisfechos** y los 114 **insatisfechos** con la atención recibida por su empresa, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Concesionario	Total	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos
Telefónica Movistar	102	57.84%	42.16%
Telmex	75	62.67%	37.33%
Telcel	31	51.61%	48.39%
Iusacell	30	90.00%	10.00%
Megacable	24	62.50%	37.50%
Nextel	17	94.12%	5.88%
Dish	14	85.71%	14.29%
Unefon	8	75.00%	25.00%
Axtel	6	83.33%	16.67%
Cablecom	4	25.00%	75.00%
Cablemas	3	66.67%	33.33%
Maxcom	2	50.00%	50.00%

Tabla 5. Porcentaje de satisfacción de inconformidades atendidas por concesionario.

Los usuarios que calificaron la respuesta de Virgin Mobile (2) y Certo (1) señalaron estar 100% satisfechos; mientras que para Telecable (2), Total Play (2) y Enlace TPE (1) indicaron estar 100% insatisfechos.



Conclusiones

- La herramienta Soy Usuario permite identificar a las empresas y servicios que tienen mayores incidencias, la atención que se brinda bajo el proceso de pre conciliación, los tiempos de respuesta a sus inconformidades y el grado de satisfacción de los usuarios.
- La mayoría de las inconformidades presentadas (39.22%) corresponden al servicio de telefonía móvil.
- Del total de inconformidades presentadas por los usuarios, 1,229 corresponden a fallas en el servicio, de las cuales el 46.46% son por fallas de internet, el 22.54% en el servicio de telefonía móvil, 16.44 % en el servicio de televisión de paga, el 14.40% en el servicio de telefonía fija y el 0.16% en el servicio de radio o trunking.

- El 66.23% del total de las inconformidades presentadas en el periodo reportado, fueron atendidas, mientras que el 26.80% se encuentran en proceso de atención. El restante 6.97% se encuentra dividido en las canceladas, desechadas y las asesorías realizadas por el IFT.
- Los proveedores de servicios de telefonía móvil otorgaron respuesta en un promedio de 6.61 días hábiles, mientras que para servicios fijos el promedio es de 15.03 días hábiles.
- De las inconformidades atendidas y en los casos en que así lo expresaron los usuarios, el 64.81% indicó estar satisfecho con la atención brindada, mientras que el restante 35.19% calificó la respuesta del proveedor como insatisfactoria.

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

1. Vía telefónica: 01800 2000 120
2. Vía correo electrónico: atencion@ift.org.mx
3. En el Módulo de atención: Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Del. Benito Juárez, CP. 03720, Ciudad de México.



www.ift.org.mx



Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena – Benito Juárez
C.P. 03720 D.F. Tel: 50154000 / 01800 2000 120