

## Comunicado de Prensa No. 02/2020

Ciudad de México, a 03 de enero de 2020

### **DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2019, SE RESOLVIERON MÁS DE 3 MIL 300 INCONFORMIDADES EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- *La plataforma Soy Usuario registró un total de 4 mil 443 quejas, de las cuales se resolvieron 75% y se encuentran en proceso de resolución 11%; el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con mil 815 inconformidades; seguidas de portabilidad, con 837 casos; y cargos, saldos o bonificaciones, con 831 reportes.*
- *En el tercer trimestre se registró una disminución en los casos de “portabilidad no consentida”, al detectarse 377, contra los 561 reportados en el segundo trimestre del año y los 538 observados de enero a marzo de 2019.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta su tercer informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, una herramienta de fácil uso a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, con la finalidad de resolver inconformidades mediante un proceso de preconciación.

Durante el periodo reportado, se registraron 4 mil 443 inconformidades, de las cuales se resolvieron 3 mil 341 folios, 489 se encuentran en proceso, 337 fueron desechadas y 276 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios. Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con mil 815 inconformidades; seguidas de portabilidad, con 837 casos; y quejas por cargos, saldos o bonificaciones, con 831 reportes.

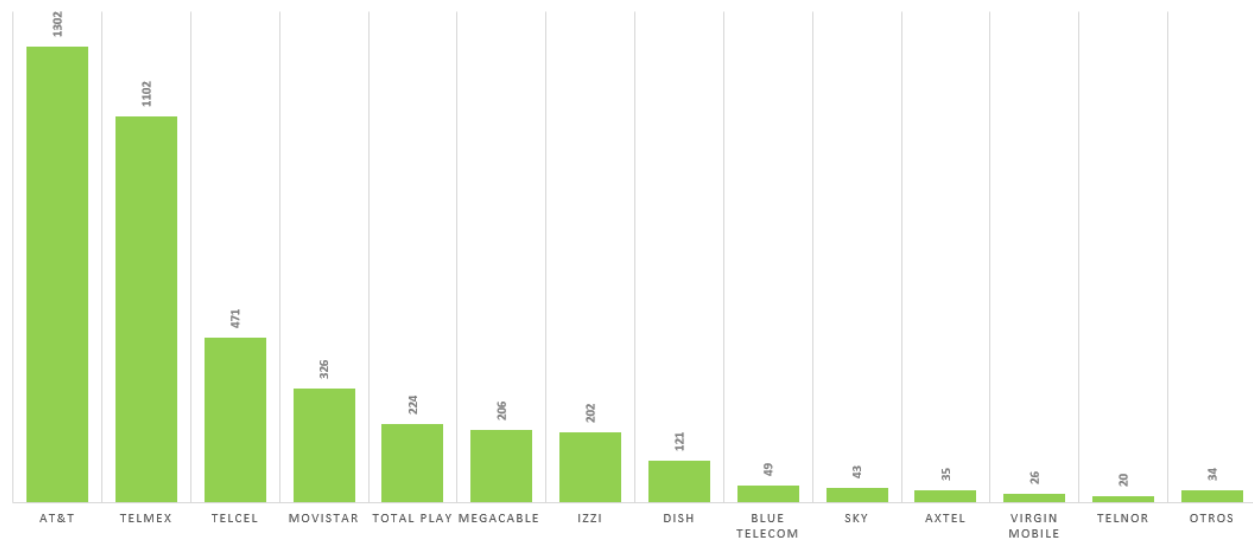
En el tercer trimestre de 2019 se registró una disminución en los casos reportados de “portabilidad no consentida”, al detectarse 377 inconformidades, contra las 561 reportadas en el segundo trimestre del año, las 538 observadas de enero a marzo de este año, y las 549 reportadas en el último trimestre de 2018. Estos casos fueron asignados al proveedor responsable de la reversión; es decir, se canalizaron a la empresa en que el usuario deseaba permanecer.

## Comunicado de Prensa No. 02/2020

Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el usuario que reportó una inconformidad pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 66.4% de los 868 usuarios que evaluaron el servicio reportaron estar satisfechos con la atención brindada por su proveedor dentro de la plataforma, el restante se declaró insatisfecho.

Del total de inconformidades registradas en la plataforma, 54% se canalizaron a dos operadores –uno de telefonía e internet móvil y uno de telefonía e internet fijo-.

DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR



De las 4 mil 443 inconformidades recibidas del 1 de julio al 30 de septiembre, el 75.8% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 24.2% por ciento informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. El servicio de telefonía móvil fue el que registró más quejas con un total de mil 958 reportes, seguido de internet con 890 inconformidades, y la telefonía e internet fijo – reportados en conjunto- con 544.

## Comunicado de Prensa No. 02/2020

A continuación, se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas o suscriptores para las tres empresas con mayor número de quejas en servicios móviles y fijos.

### DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES Y CANTIDADES DE LÍNEAS O SUSCRIPTORES POR SERVICIOS MÓVILES

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas*	Inconformidades por cada 100,000 líneas
AT&T	Telefonía móvil	1,157	17,572,216	6.58
	Internet	28	14,629,767	0.19
	Radio o Trunking	1	168,813	0.59
	Telefonía móvil más internet móvil	116	**	**
Telcel	Telefonía móvil	360	75,316,714	0.48
	Internet	22	61,296,539	0.04
	Telefonía móvil más internet móvil	89	**	**
Movistar	Telefonía móvil	270	23,476,504	1.15
	Internet	9	10,416,533	0.09
	Telefonía móvil más internet móvil	47	**	**

\* Datos del Banco de Información de Telecomunicaciones, consultados el 5 de julio.

\*\*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.

### DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES Y CANTIDADES DE LÍNEAS O SUSCRIPTORES POR SERVICIOS FIJOS

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscripciones*	Inconformidades por cada 100,000 líneas
Telmex	Telefonía fija	185	11,568,437	1.6
	Internet	527	9,271,552	5.68
	Teléfono fijo más internet fijo	390	*	*
Totalplay	Telefonía fija	25	1,403,238	1.78
	Internet	61	1,251,254	4.88
	Tv de paga	13	869,767	1.49
	Teléfono fijo más internet fijo	66	*	*
	Tv de paga más internet fijo	17	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	2	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	40	*	*
Megacable	Telefonía fija	13	1,934,875	0.67
	Internet	64	2,953,639	2.17
	Tv de paga	33	3,196,827	1.03
	Teléfono fijo más internet fijo	19	*	*
	Tv de paga más internet fijo	26	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*
Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	48	*	*	

\* Datos del Banco de Información de Telecomunicaciones, consultados el 5 de julio.

\*\*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.

## Comunicado de Prensa No. 02/2020

En el Informe se puede observar el ranking de atención tanto para empresas que prestan servicios móviles como fijos, así como el tiempo de atención por operador y la relación entre el número de quejas contra el total de líneas o suscriptores de las compañías con mayor número de inconformidades recibidas.

El Informe completo del tercer trimestre del Sistema Soy Usuario podrá ser consultado en la página <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2019-julio-septiembre>.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

