



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y ATENCIÓN A FALLAS 2021

#SoyUsuario



OBJETIVO



Hacer disponible a la población el resultado anual 2021 de los reportes auditados que los prestadores del servicio fijo entregan al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en cumplimiento a los “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo”.

De igual forma generar materiales informativos para que los usuarios ejerzan sus derechos de libertad de elección, acceso a la información y servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de acuerdo al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.



Los resultados que se muestran en este reporte fueron obtenidos a partir de la información presentada por los prestadores del servicio de telefonía fija al IFT para el ejercicio 2021, en cumplimiento a los “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo” (https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020).

Se consideraron los prestadores del servicio fijo que brindan el servicio de telefonía fija y que cuentan con más de cien mil líneas totales de telefonía, conforme los datos más recientes disponibles en el Banco de Información de Telecomunicaciones.

Se muestran los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija y de la atención de fallas a nivel de los usuarios finales, los cuales son:

- Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales.
- Tiempo promedio de establecimiento de Llamada local.
- Proporción de Reportes de Fallas.
- Proporción de reparación de Fallas en un día.
- Proporción de reparación de Fallas en tres días.
- Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo.
- Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio.

Los resultados mostrados corresponden al promedio anual, mismo que se obtiene de un promedio simple de los valores reportados trimestralmente por los prestadores del servicio fijo.

PROPORCIÓN DE INTENTOS EXITOSOS DE LLAMADAS LOCALES



MEGA CABLE

100.00%

CABLEMÁS

99.42%

MAXCOM

99.18%

TOTAL PLAY

98.89%

AXTEL

98.81%

TELNOR

98.43%

CABLEVISIÓN

98.18%

TV CABLE DE ORIENTE

98.16%

CABLEVISIÓN RED

97.95%

TELEVISIÓN INTERNACIONAL

97.87%

TELMEX

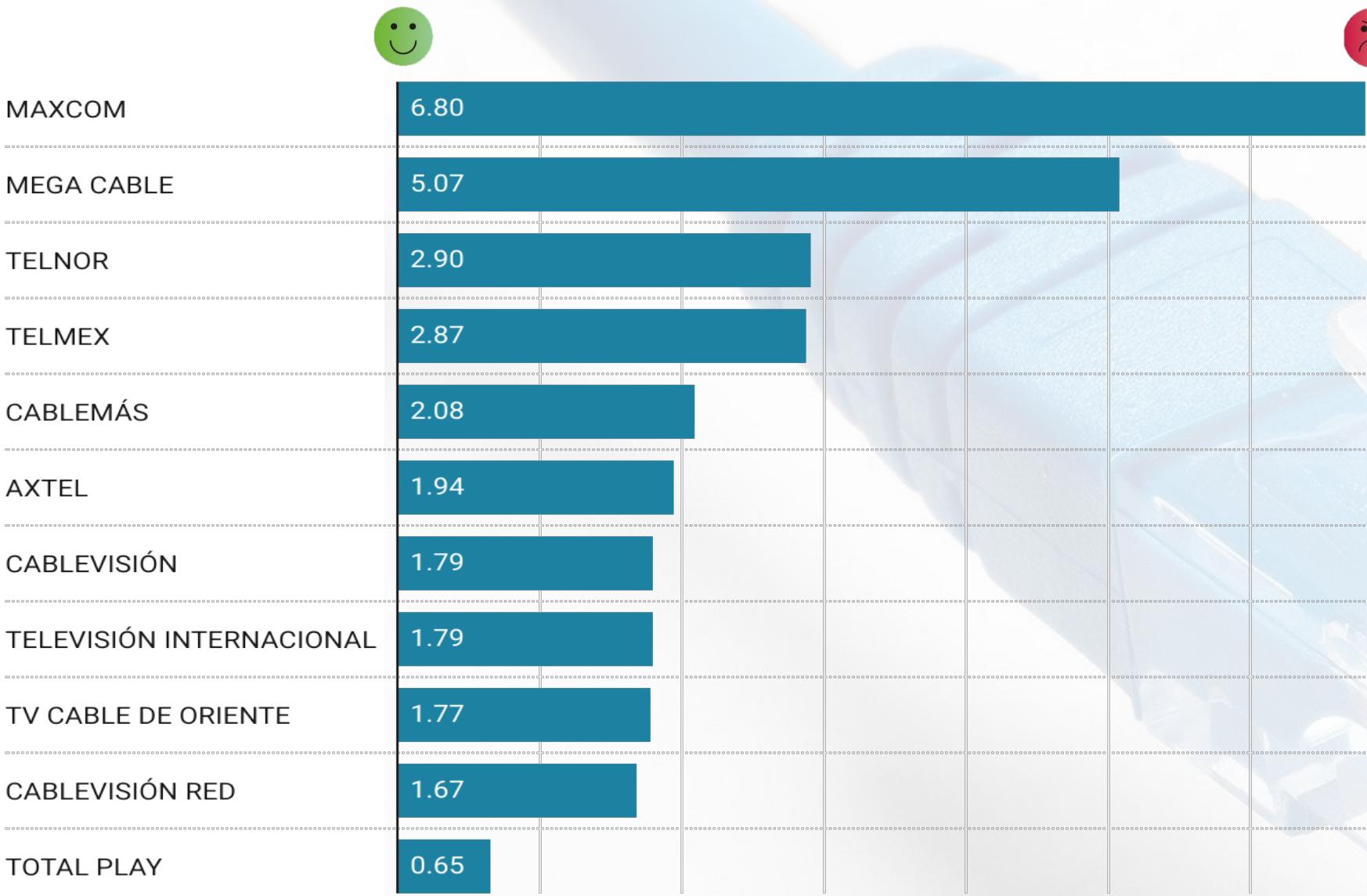
97.35%

0% 20% 40% 60% 80% 97%

Porcentaje de llamadas dentro de la red entre dos teléfonos fijos establecidas durante las horas pico a nivel mensual.

Nota: Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 97%.

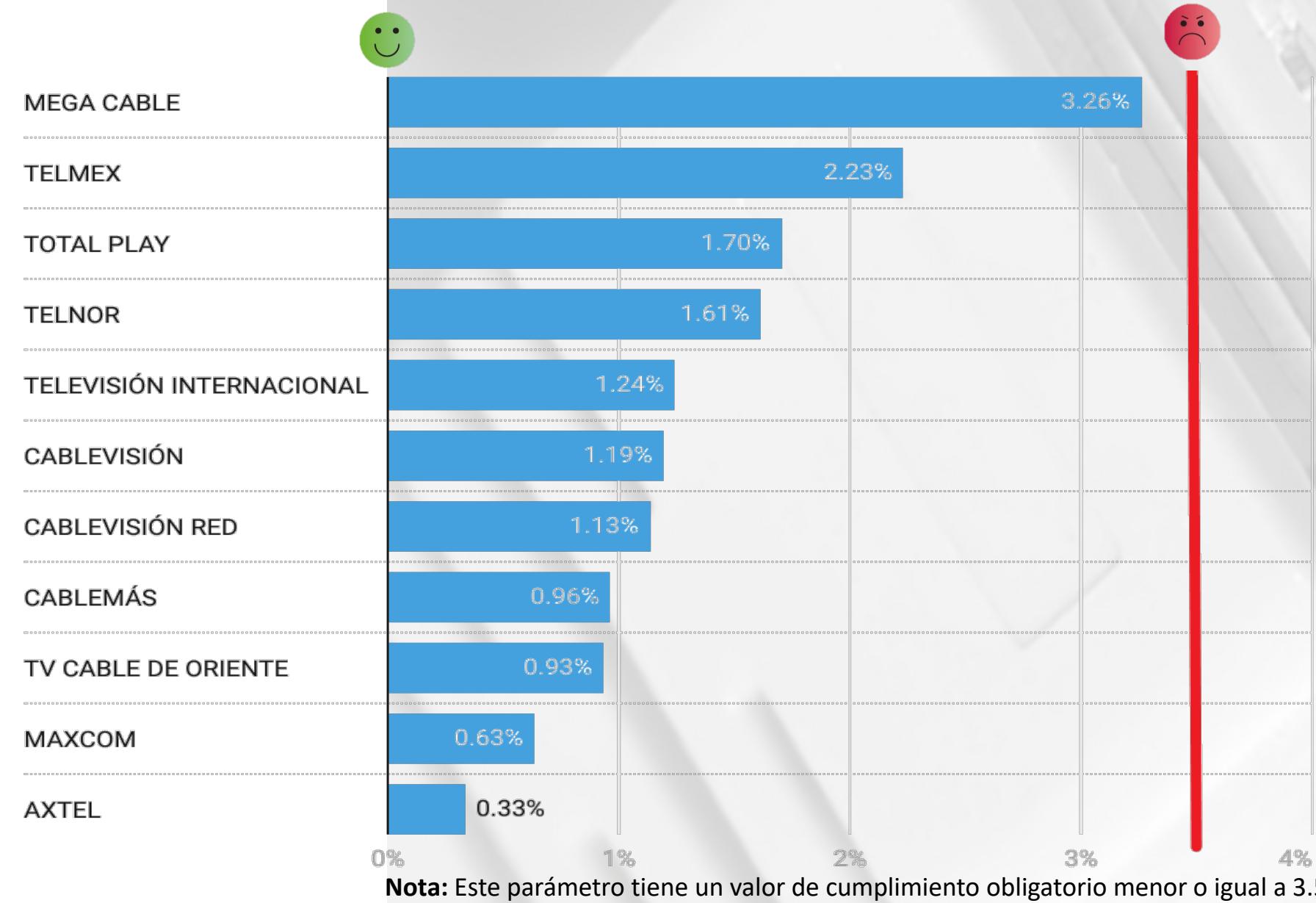
TIEMPO PROMEDIO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA LOCAL [Segundos]



Cantidad de tiempo promedio necesaria para establecer la conexión de la llamada durante la hora pico a nivel mensual.

Nota: Este parámetro no tiene un valor de cumplimiento obligatorio, es de carácter informativo.

PROPORCIÓN DE REPORTES DE FALLAS



PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN UN DÍA



TOTAL PLAY

99.23%

MEGA CABLE

99.18%

AXTEL

97.43%

CABLEVISIÓN

96.55%

TV CABLE DE ORIENTE

93.66%

MAXCOM

93.14%

CABLEMÁS

93.00%

CABLEVISIÓN RED

92.90%

TELEVISIÓN INTERNACIONAL

91.45%

TEL NOR

86.11%

TEL MEX

85.98%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Nota: Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 85%.

PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN TRES DÍAS

MEGA CABLE

TOTAL PLAY

AXTEL

MAXCOM

CABLEVISIÓN

TEL NOR

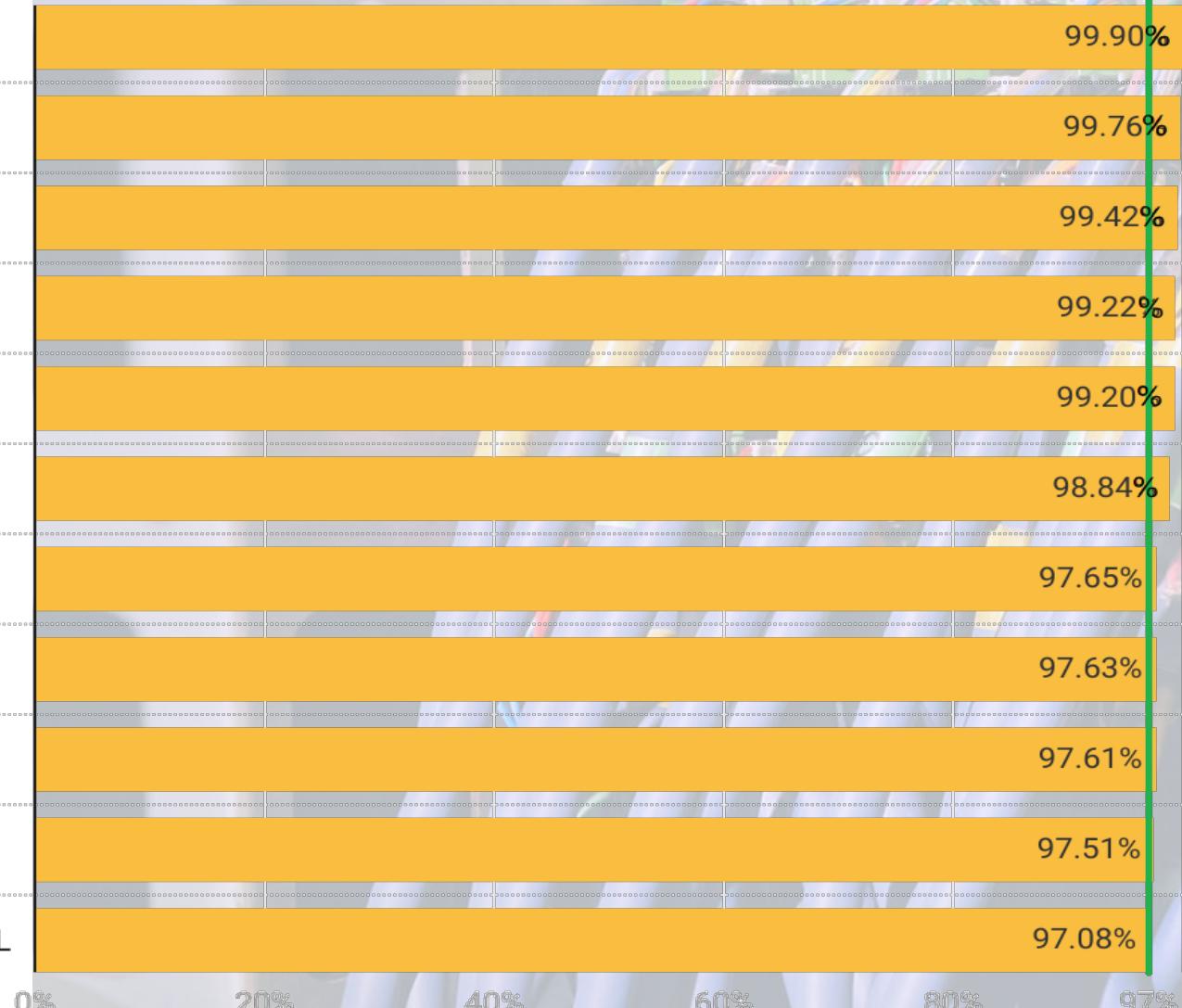
TEL MEX

CABLEMÁS

CABLEVISIÓN RED

TV CABLE DE ORIENTE

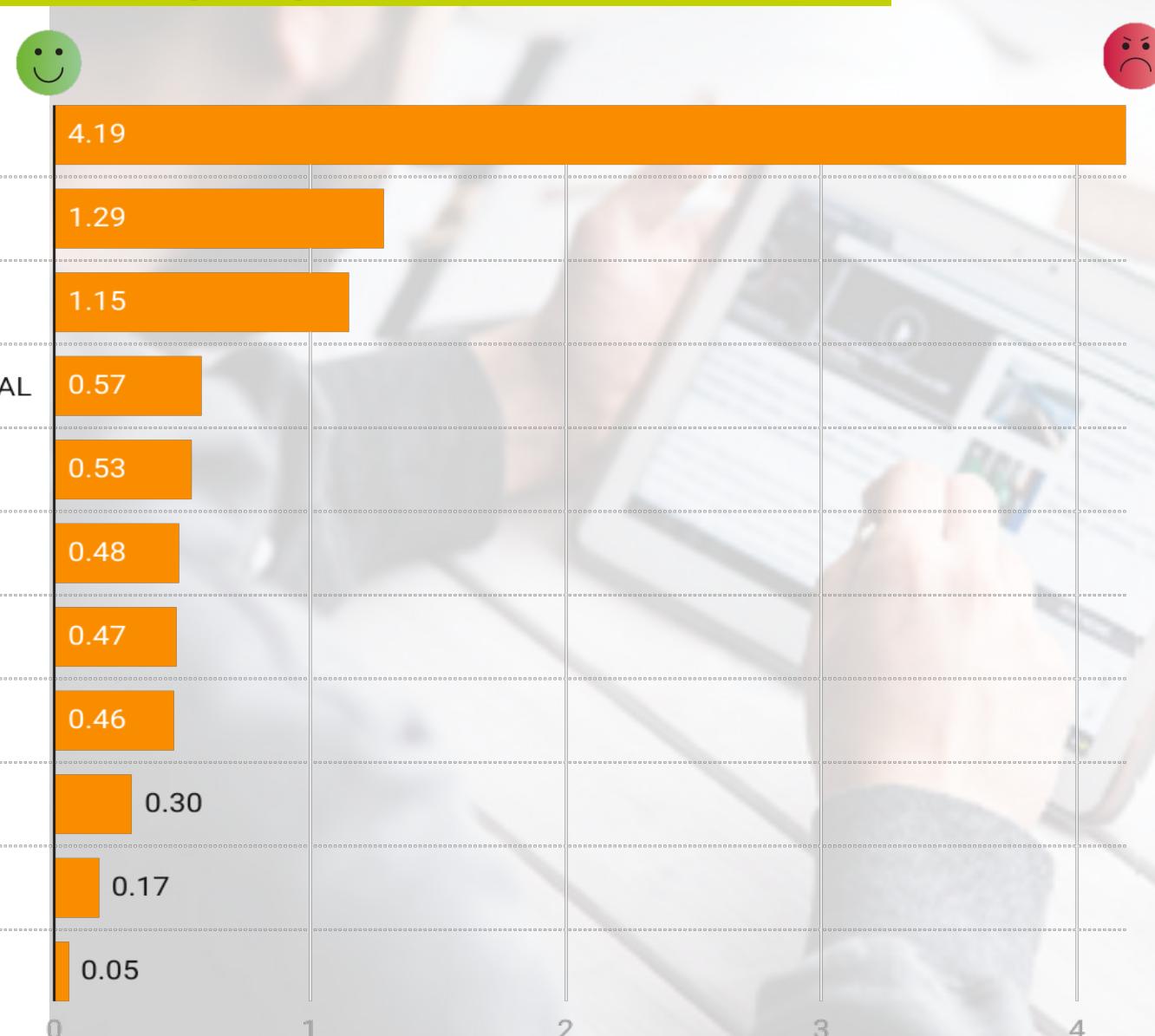
TELEVISIÓN INTERNACIONAL



Porcentaje de reportes de fallas que fueron atendidos por el prestador del servicio y el servicio restaurado a nivel mensual, en un tiempo máximo de reparación de 3 días hábiles.

Nota: Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 97%.

TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DEL SERVICIO FIJO [Días]

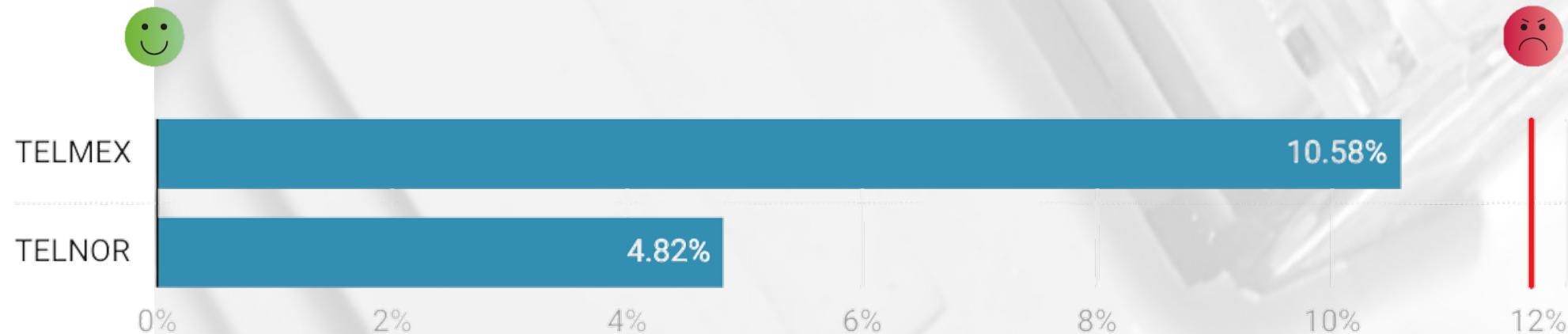


Cantidad de tiempo promedio necesario para restablecer un servicio fijo por el prestador del servicio a nivel mensual.

Nota: Este parámetro no tiene un valor de cumplimiento obligatorio, es de carácter informativo.

PROPORCIÓN DE TELÉFONOS PÚBLICOS FUERA DE SERVICIO

Porcentaje de teléfonos públicos que estuvieron fuera de servicio a nivel mensual.



Nota: Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio menor o igual a 12%. Solo se muestran los proveedores que reportaron algún valor.



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Insurgentes Sur #1143, Col. Noche Buena,
Demarcación territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, Ciudad de México
Tel: 55 50 15 4000 / 800 20 00 120

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

#SoyUsuario

