



SOY USUARIO

SEGUNDO INFORME
TRIMESTRAL
ABRIL-JUNIO

2020

CONTENIDO



SOY USUARIO



INTRODUCCIÓN

3



APARTADO 1. DATOS GENERALES

5



APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES

20



APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS

31



APARTADO 4. ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

44



CONCLUSIONES

47

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; éste último 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 abril al 30 de junio de 2020, 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.

◀ Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

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. Asimismo, se integra información similar a la reportada 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**

En este apartado se puede 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 enero a marzo de 2020.

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

◀ **Introducción**

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 1

DATOS GENERALES

SOY USUARIO
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
2020

APARTADO 1. DATOS GENERALES

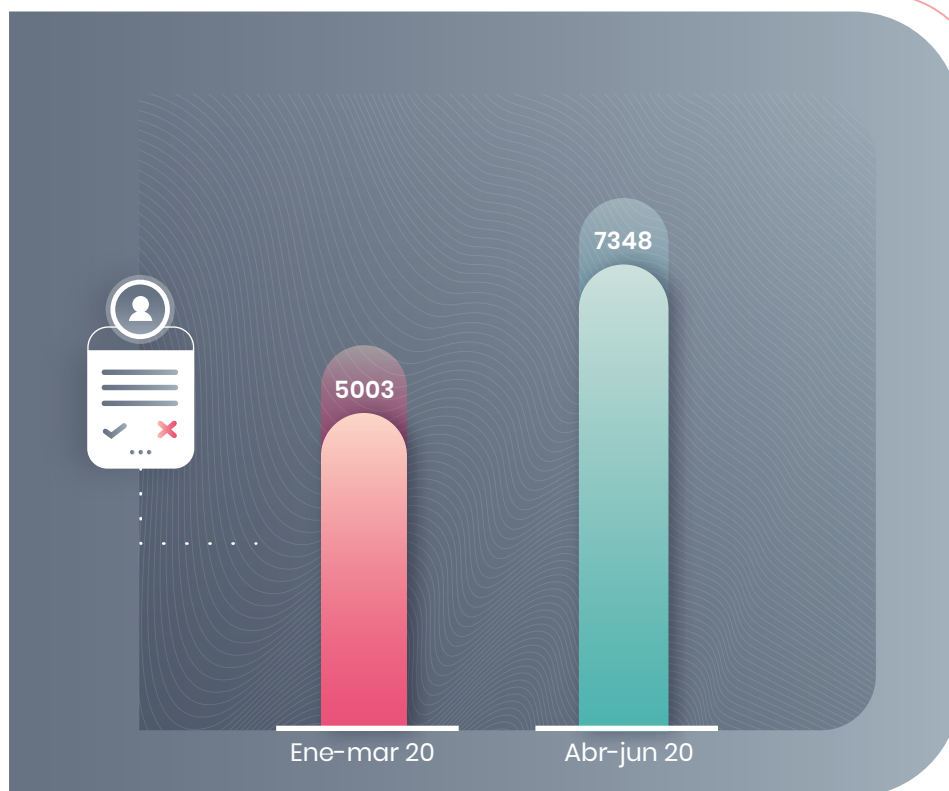


Total de inconformidades

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 7,348 inconformidades, lo que representa un aumento del 46.9% respecto del trimestre anterior (5,003) inconformidades.

Gráfico 1.

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son el Estado de México (20.1%), la Ciudad de México (18.3%), Jalisco (7.5%), Nuevo León (4.7%) y Puebla (4.6%). 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	Número de inconformidades	Porcentaje
Estado de México	1476	20.1%
Ciudad de México	1343	18.3%
Jalisco	549	7.5%
Nuevo León	344	4.7%
Puebla	342	4.6%
Veracruz	322	4.4%
Guanajuato	316	4.3%
Querétaro	274	3.7%
Tamaulipas	239	3.2%
Hidalgo	189	2.6%
Coahuila	143	1.9%
Morelos	143	1.9%
Yucatán	138	1.9%
Michoacán	128	1.7%
Baja California	123	1.7%
Chihuahua	122	1.7%

Estado	Número de inconformidades	Porcentaje
Quintana Roo	114	1.6%
Guerrero	108	1.5%
San Luis Potosí	107	1.5%
Tabasco	107	1.5%
Oaxaca	93	1.3%
Durango	90	1.2%
Aguascalientes	82	1.1%
Sonora	80	1.1%
Sinaloa	78	1.1%
Tlaxcala	64	0.9%
Chiapas	61	0.8%
Colima	52	0.7%
Nayarit	45	0.6%
Zacatecas	31	0.4%
Campeche	23	0.3%
Baja California Sur	22	0.2%

Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

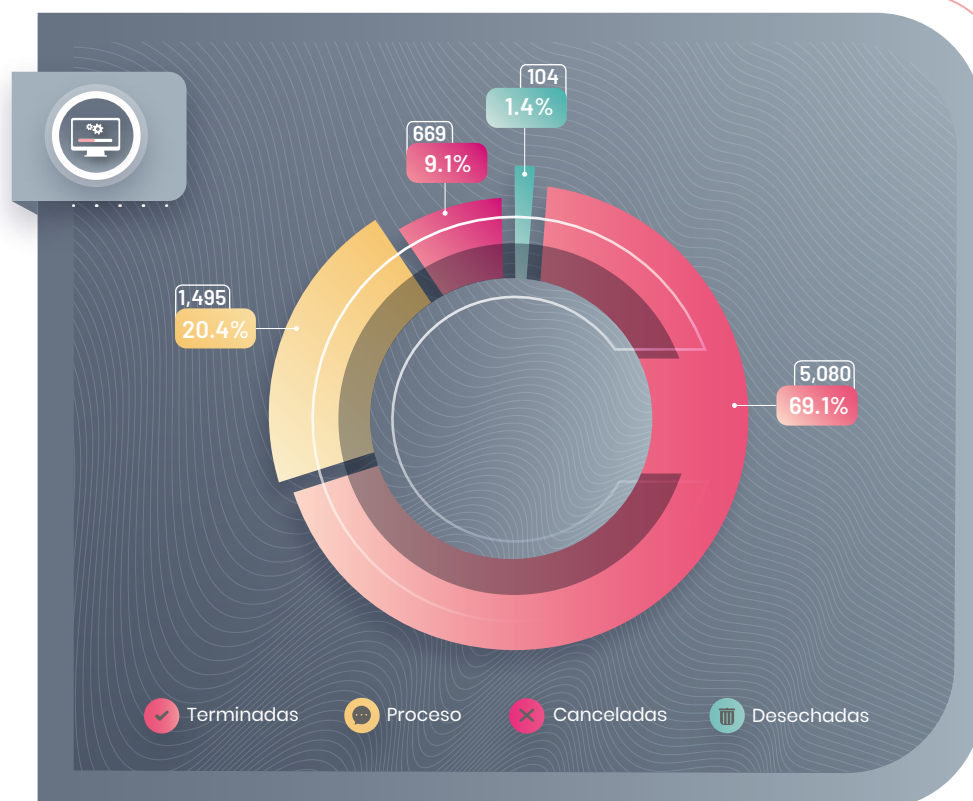


SOY USUARIO

El 69.1% (5,080) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 20.4% (1,495) se encuentran en proceso, el 9.1% (669) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.4% (104) se desearon 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.

Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



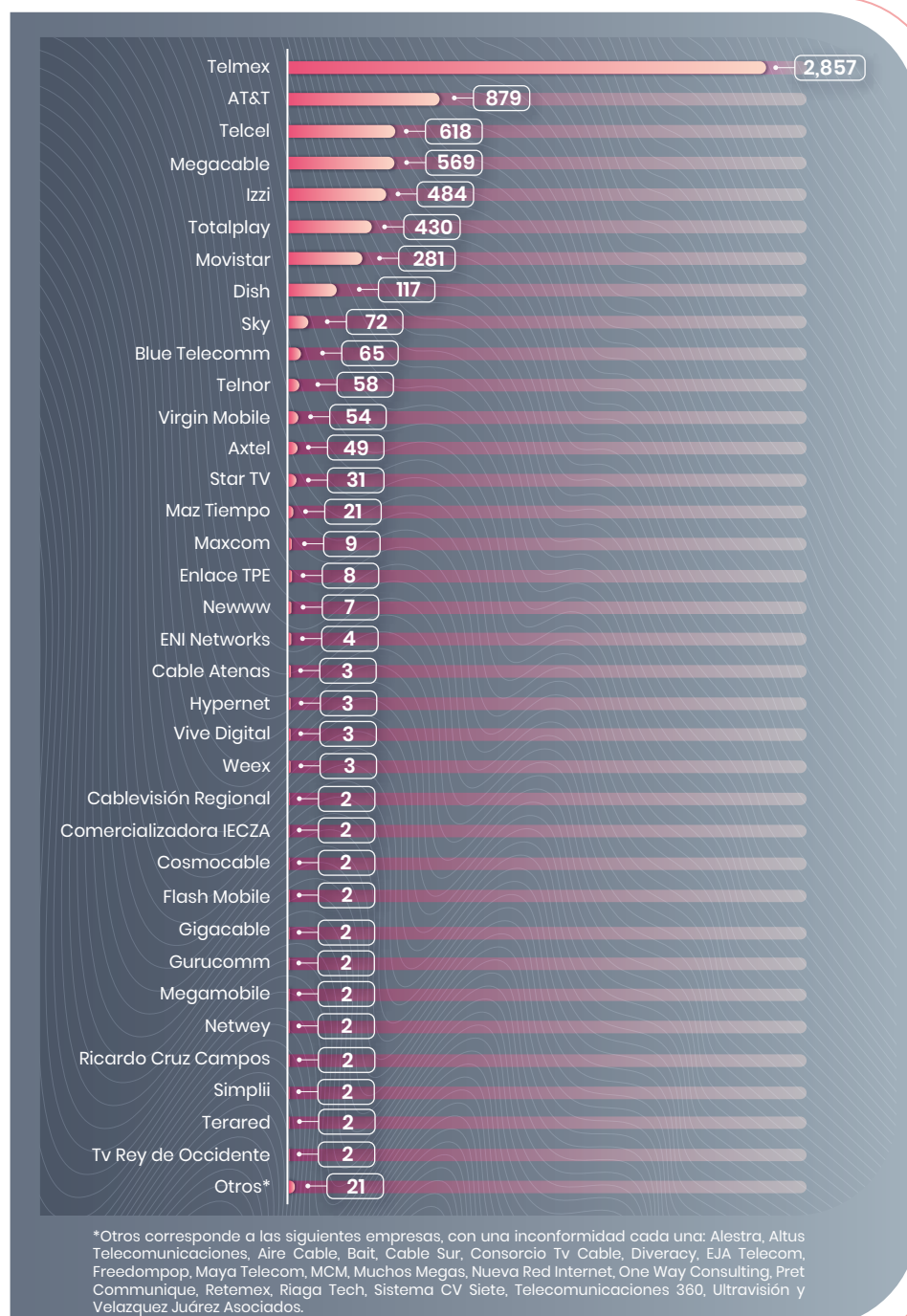
SOY USUARIO

Se canalizaron a los prestadores de servicios 6,670 folios, descontando 9 casos atendidos por el IFT y 669 cancelados. Se puede observar que los 6 primeros proveedores concentran el 87.5% (5,837) del total de inconformidades remitidas (6,670).

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

Gráfico 4.

Distribución de inconformidades por operador.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Para los 6 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	184	11,283,230	1.63
	Internet fijo	1,330	9,258,679	14.36
	Teléfono fijo más Internet fijo	1,343	*	*
AT&T	Telefonía móvil	717	18,633,678	3.85
	Internet móvil	11	16,706,482	0.07
	Teléfono móvil más Internet móvil	151	*	*
Telcel	Telefonía móvil	452	76,197,707	0.59
	Internet móvil	32	68,049,340	0.05
	Teléfono móvil más Internet móvil	134	*	*
Megacable	Telefonía fija	28	2,130,176	1.31
	Internet fijo	185	3,096,852	5.97
	Tv de paga	23	3,225,341	0.71
	Telefonía móvil	4	4,127	96.92
	Teléfono fijo más Internet fijo	107	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	134	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	85	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*

Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO


Tabla 1. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Izzi	Telefonía fija	27	3,738,355	0.72
	Internet fijo	158	4,421,288	3.57
	Tv de paga	48	3,080,850	1.56
	Telefonía móvil	11	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	5	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	88	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	96	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	48	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*
Totalplay	Telefonía fija	68	1,623,500	4.19
	Internet fijo	112	1,512,241	7.41
	Tv de paga	16	1,063,953	1.50
	Teléfono fijo más Internet fijo	102	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	96	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	33	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*

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%8D-ndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true
 Fecha de consulta: 14 de julio de 2020.

*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.

Introducción
◀ Apartado 1
 Datos generales

◀ Apartado 2
 Servicios móviles

◀ Apartado 3
 Servicios fijos

◀ Apartado 4
 Atención del trimestre anterior

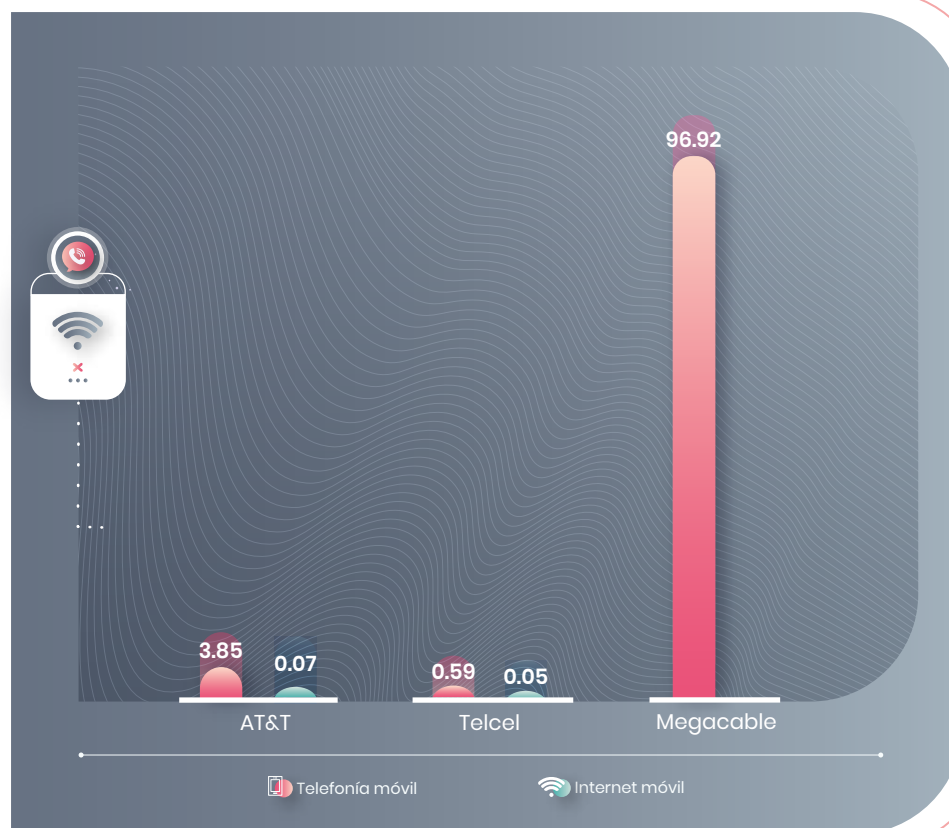
Conclusiones

SOY USUARIO

Lo anterior indica que, para los operadores que prestan el servicio de telefonía móvil, Megacable es la que recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas. Respecto del internet móvil, el primer lugar lo ocupa AT&T. De manera gráfica, se observa lo siguiente.

Gráfico 5.

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones

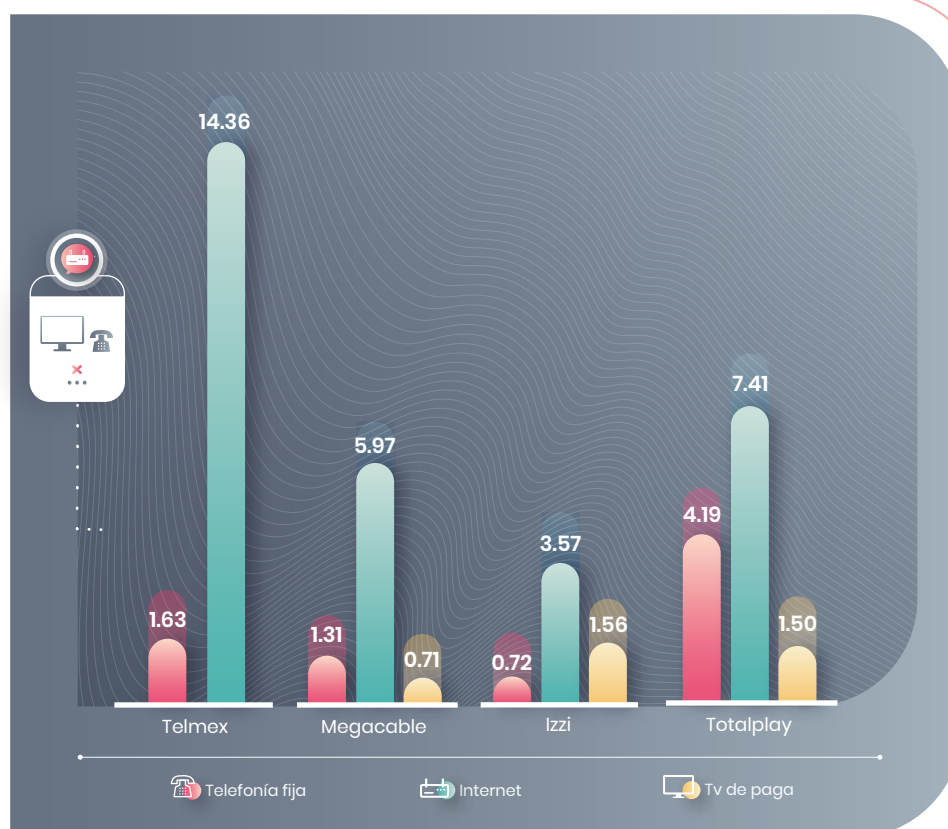


SOY USUARIO

Respecto del servicio de telefonía fija, Totalplay ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de Internet, es Telmex y, para televisión de paga, Izzi. Ello se ve reflejado en el gráfico 6.

Gráfico 6.

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



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

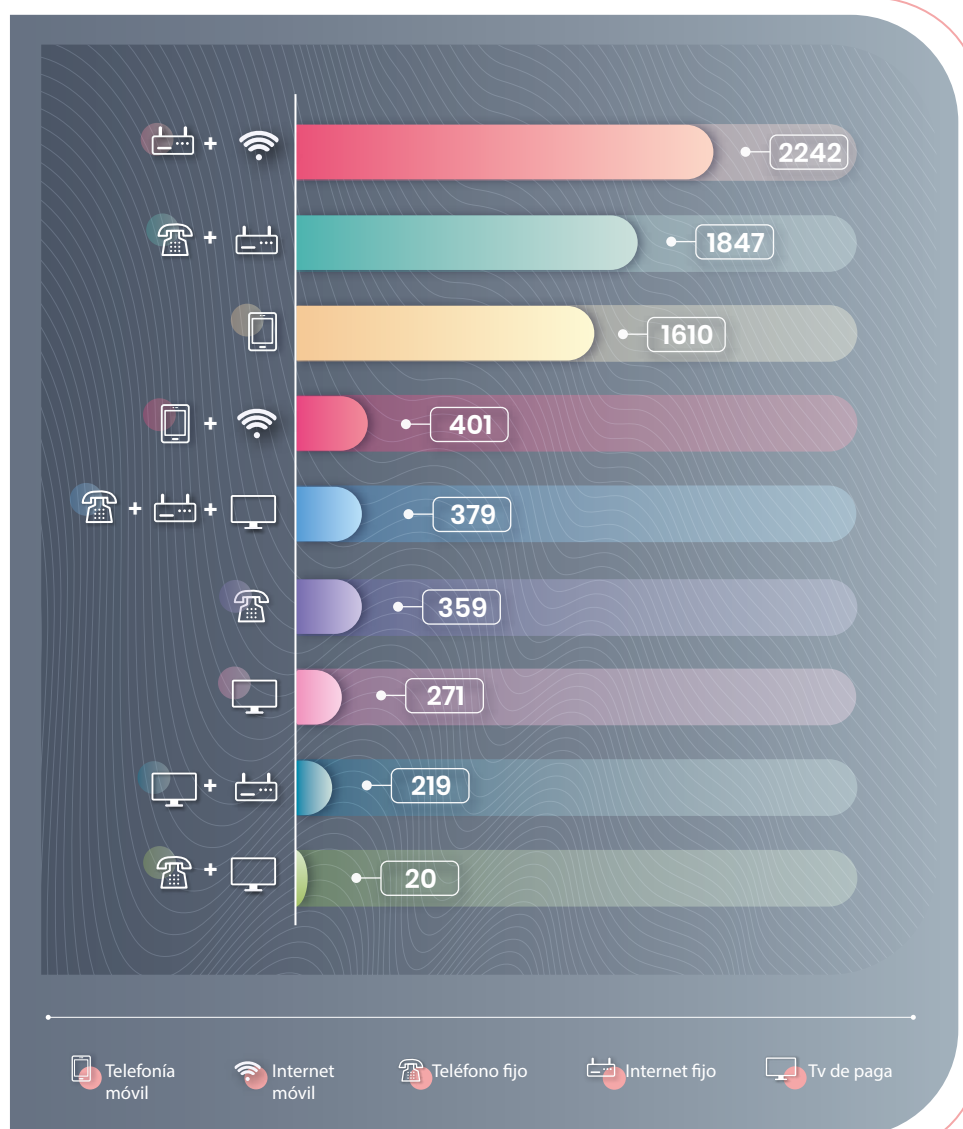
Conclusiones



SOY USUARIO

Por lo que hace a los servicios reportados, el Internet fue el más recurrido, seguido de la combinación de teléfono fijo más Internet fijo y, en tercer lugar, la telefonía móvil.

Gráfico 7.
Inconformidades por tipo de servicio.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

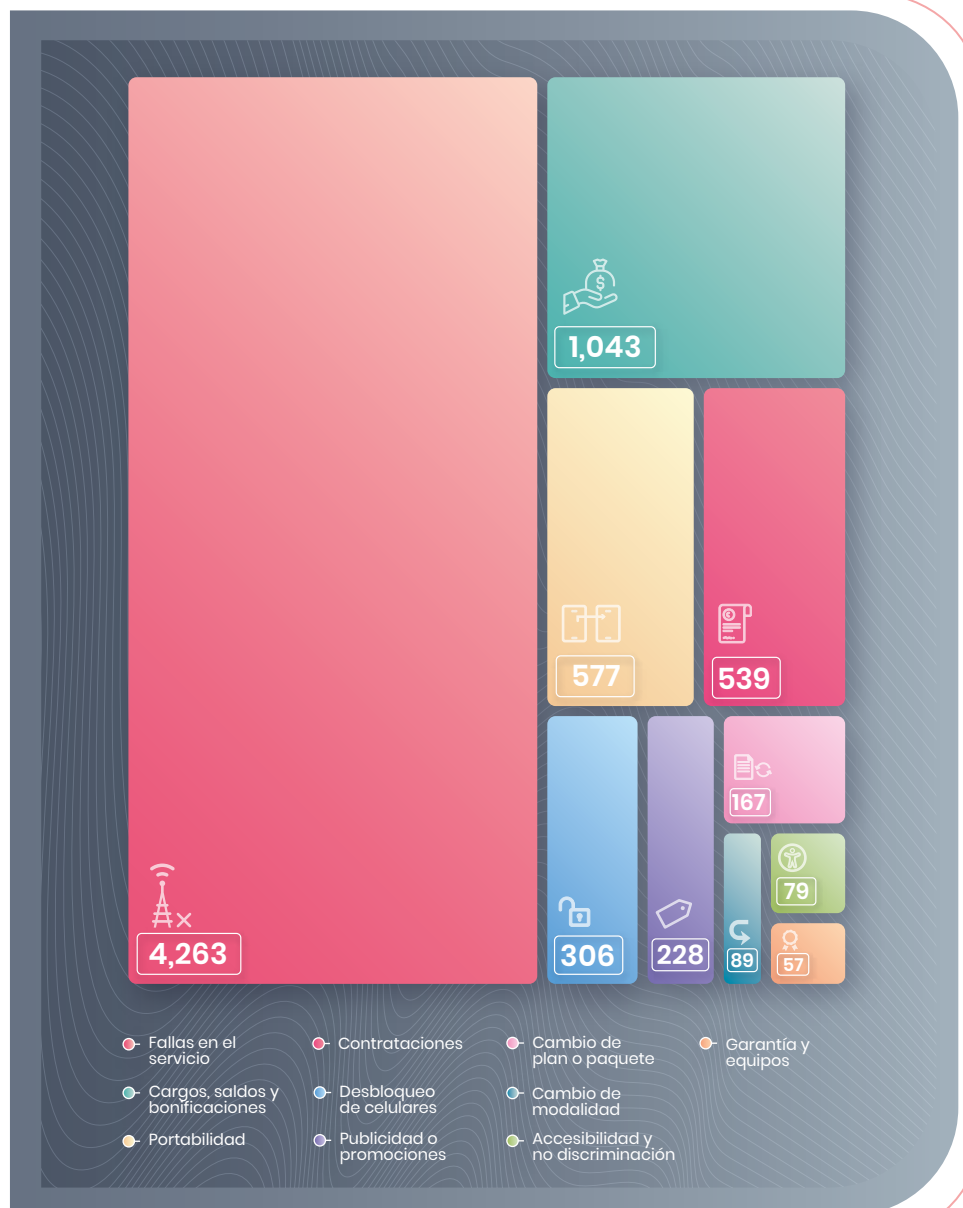


SOY USUARIO

Las inconformidades por *fallas en el servicio* fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de *cargos, saldos y bonificaciones* y, en tercer lugar, los temas relacionados con portabilidad.

Gráfico 8.

Inconformidades por tipo de problemática.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 6,725 (91.5%) usuarios; los restantes 623 (8.5%) casos no recibieron asesoría debido a que fueron cancelados antes de que la Procuraduría los orientara. 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.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

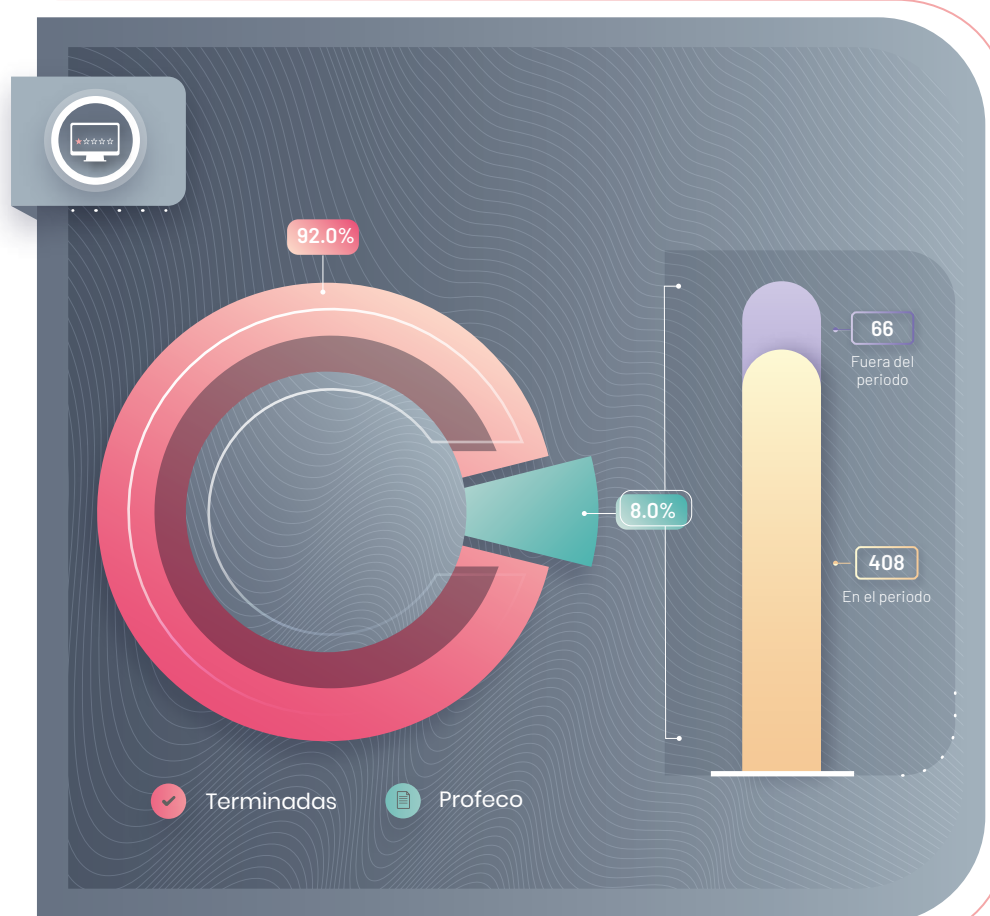


SOY USUARIO

Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 474 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 408 folios ingresados en el periodo que se reporta y 66 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (408), representan el 8.0% de los 5,080 folios terminados.

Gráfico 10.

Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



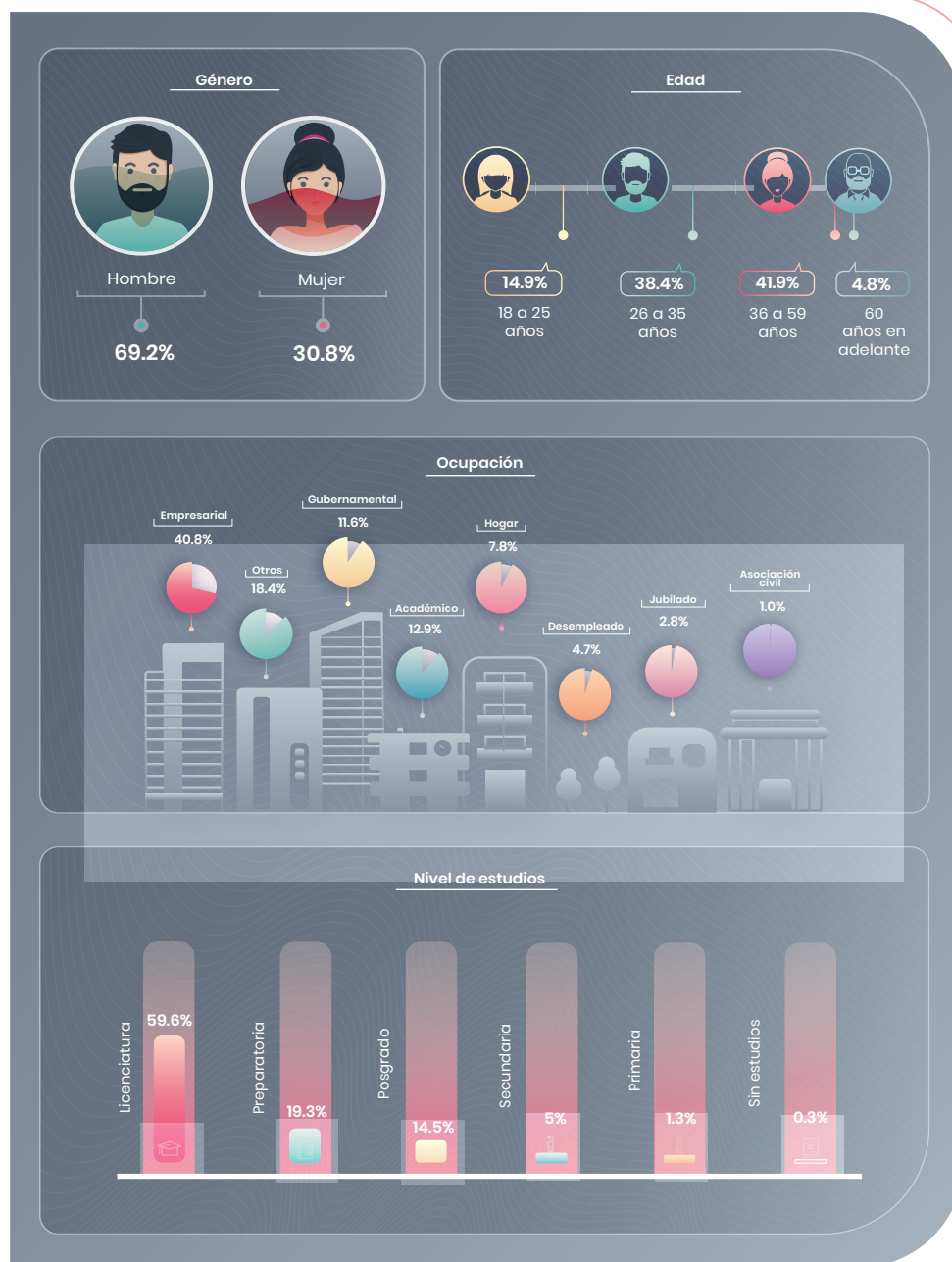
SOY USUARIO

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, 6,170 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:

Gráfico 11.

Resultados de la encuesta sobre información estadística.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

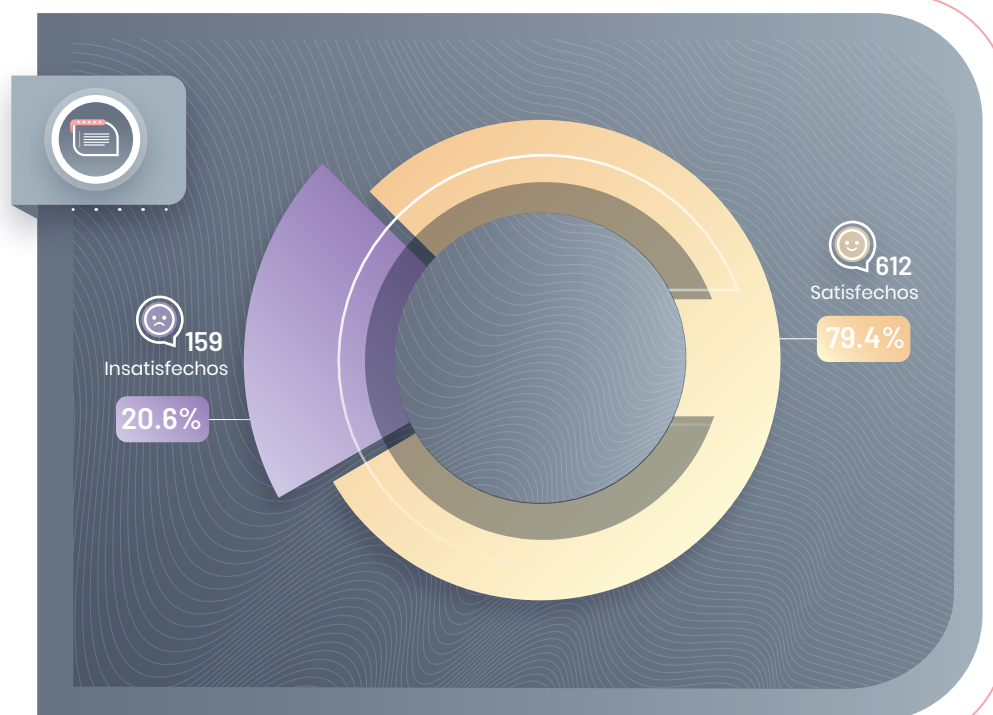
Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:



Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, únicamente 771 (15.2%) usuarios con inconformidades terminadas (5,080) 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, 297 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 315 a servicios fijos. En los apartados 2 y 3 se indicará el desglose por operador.

Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 2

SERVICIOS MÓVILES

SOY USUARIO
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
2020

APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES

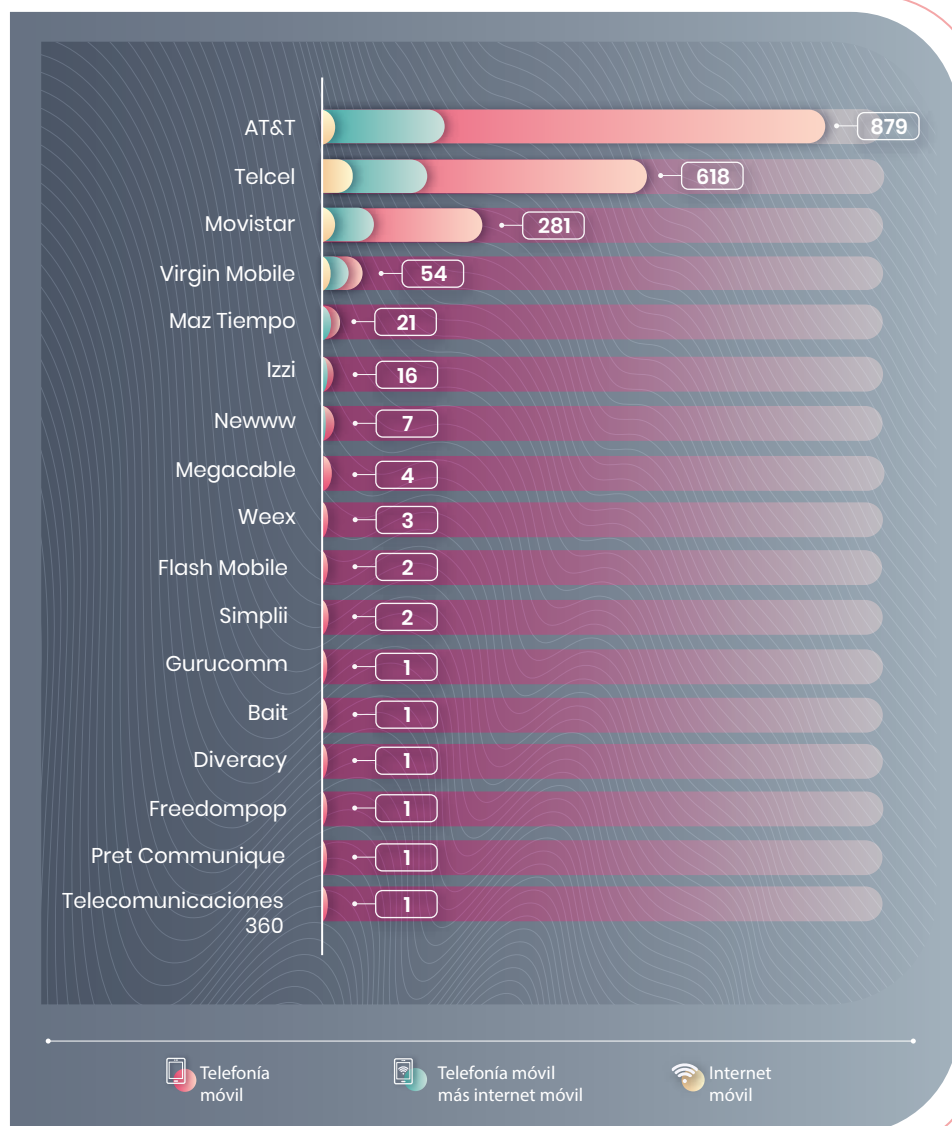


Clasificación de inconformidades, móviles

A continuación, se presenta el desglose de inconformidades por servicio y empresa, donde se observa que la telefonía móvil es el servicio más reportado, seguido de Internet.

Gráfico 13.

Inconformidades por operador y servicios, móviles.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 2. Inconformidades por operador y servicios, móviles.

Operador	Telefonía móvil	Teléfono móvil más internet móvil	Internet móvil
AT&T	717	151	11
Telcel	452	134	32
Movistar	227	48	6
Virgín Mobile	36	17	1
Maz Tiempo	15	6	0
Izzi	11	5	0
Newww	5	2	0
Megacable	4	0	0
Weex	3	0	0
Flash Mobile	1	1	0
Simplii	2	0	0
Gurucomm	1	0	0
Bait	1	0	0
Diveracy	1	0	0
Freedompop	1	0	0
Pret Communique	1	0	0
Telecomunicaciones 360	1	0	0
TOTAL	1,479	364	50

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



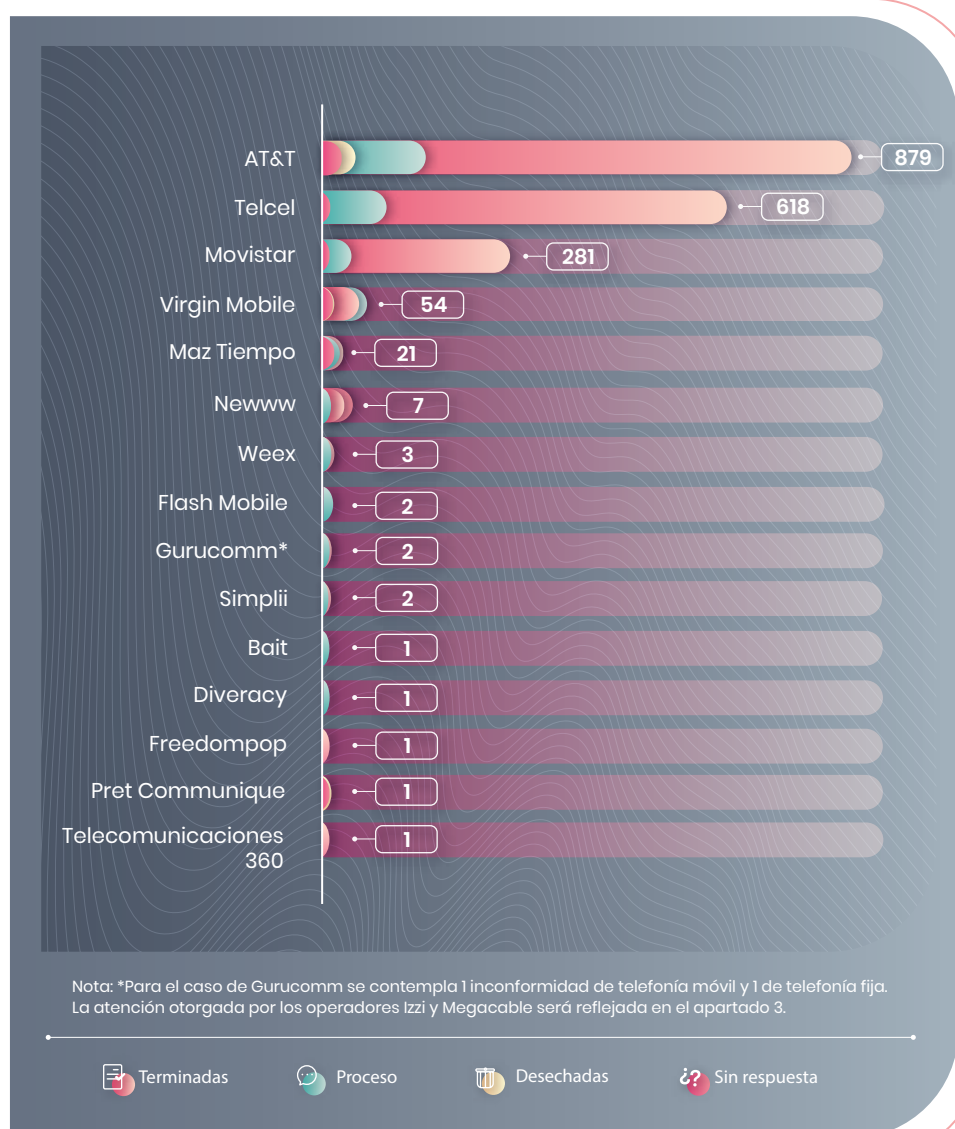
SOY USUARIO

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 14 con la correspondiente tabla 3, donde se observa que, para los 3 operadores con mayor número de folios, Movistar dio atención a un mayor porcentaje de sus inconformidades recibidas.

Gráfico 14.

Atención de inconformidades por operador, móviles.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 3. | Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
AT&T	784	89.2%	70	8%	19	2.2%	6	0.7%	879
Telcel	573	92.7%	44	7.1%	0	0%	1	0.2%	618
Movistar	266	94.7%	13	4.6%	0	0%	2	0.7%	281
Virgin Mobile	21	38.9%	29	4.6%	2	3.7%	2	3.7%	54
Maz Tiempo	6	28.6%	4	53.7%	0	0%	11	52.4%	21
Newww	6	85.7%	1	19%	0	0%	0	0%	7
Weex	2	66.7%	1	14.3%	0	0%	0	0%	3
Flash Mobile	0	0%	2	33.3%	0	0%	0	0%	2
Gurucomm*	1	50%	1	100%	0	0%	0	0%	2
Simplii	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2
Bait	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	1
Diveracy	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1
Freedompop	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Pret Comuniquie	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Telecomunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
360									

- **"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.
- **"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, si 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.

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones

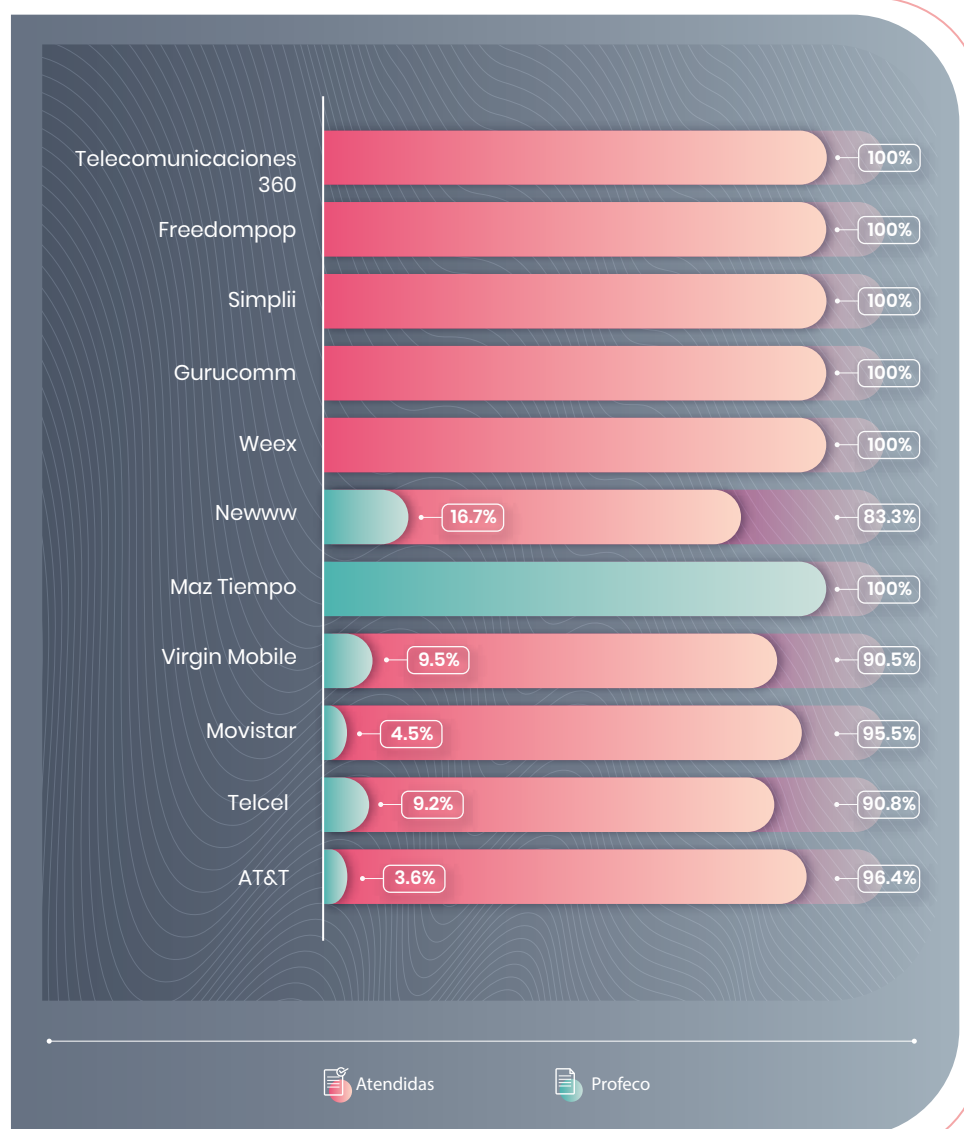


SOY USUARIO

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 15.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

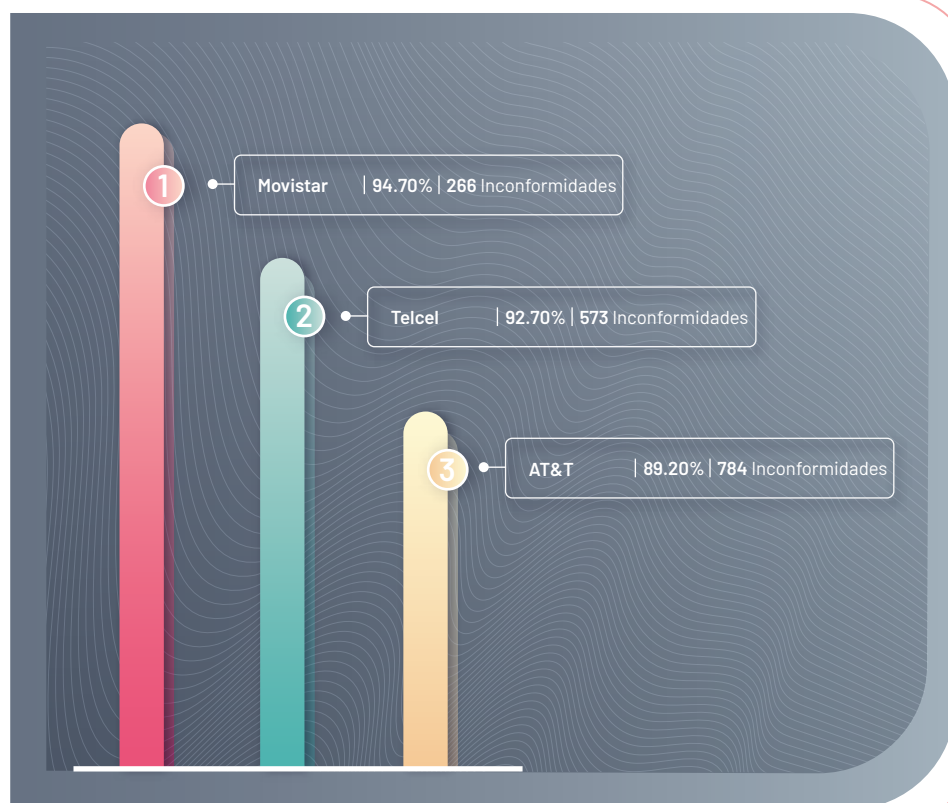


SOY USUARIO

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 16.

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



Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del
trimestre anterior

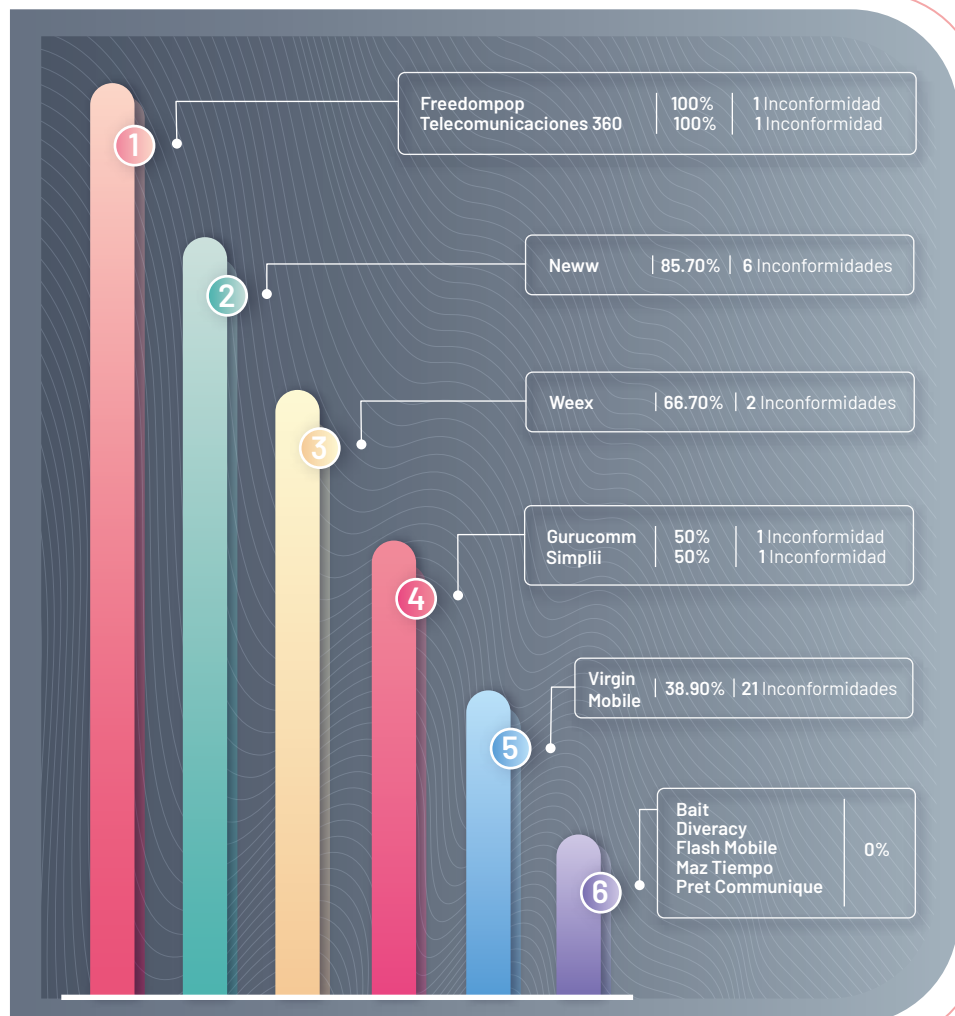
Conclusiones



SOY USUARIO

Gráfico 17.

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



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



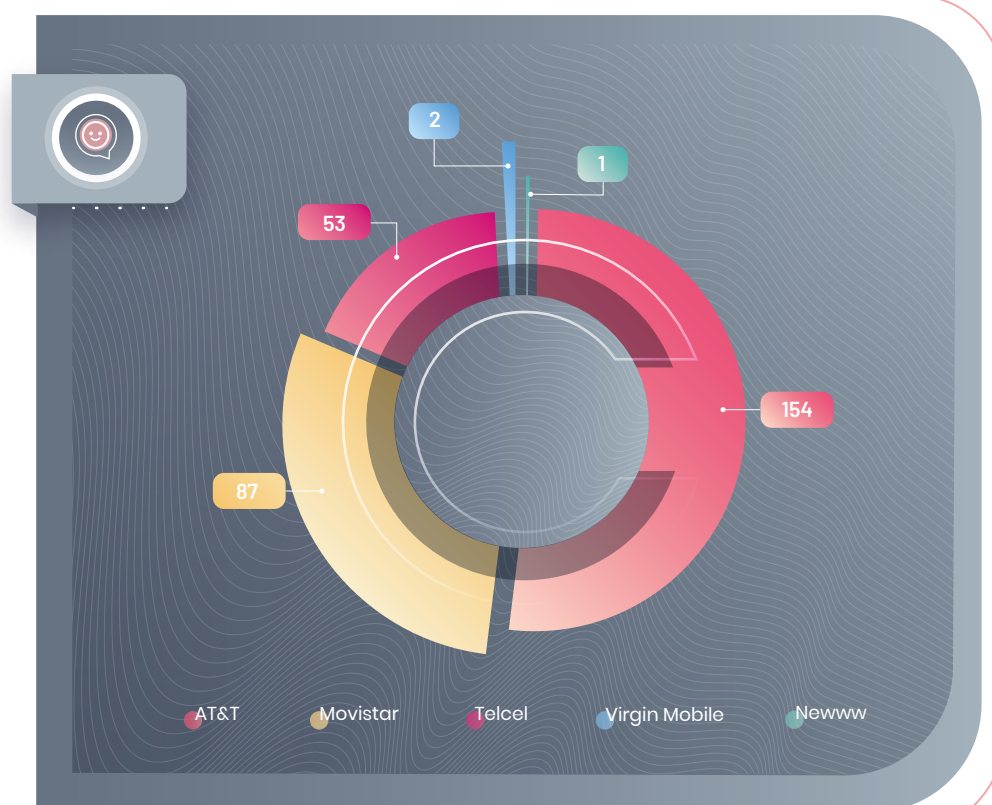
SOY USUARIO

Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 612 folios calificados como satisfechos, 297 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.

Gráfico 18.

Grado de satisfacción por operador, móviles.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



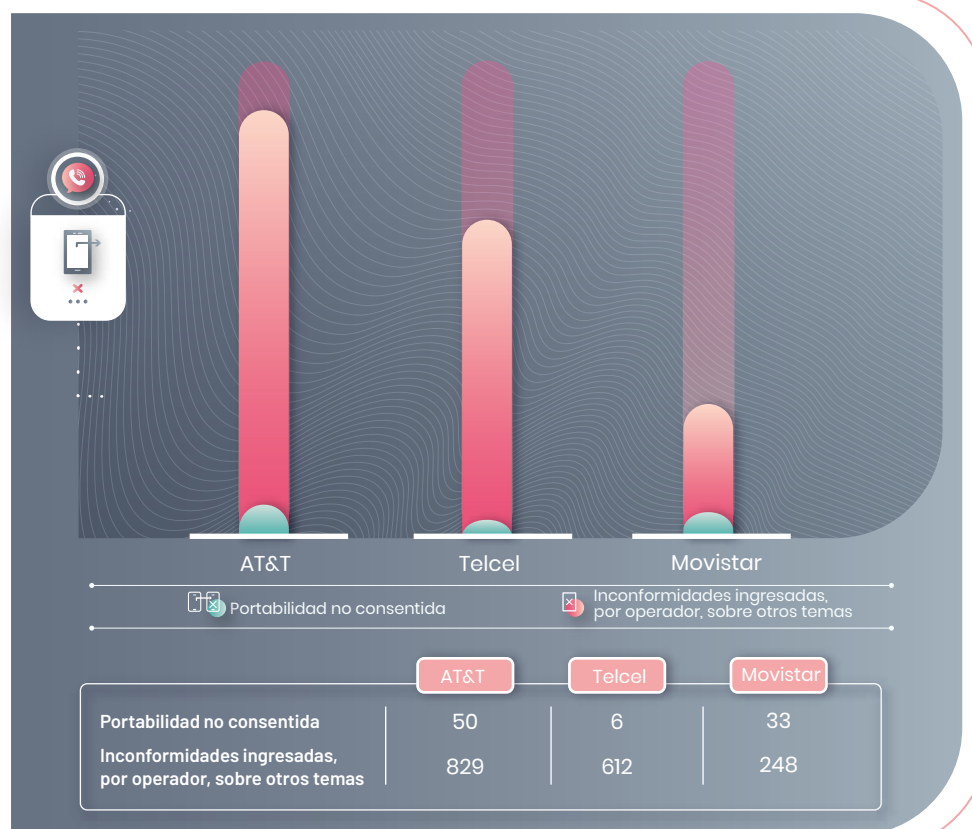
SOY USUARIO

Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 89 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. Ello representa una disminución del 44.4% respecto del trimestre anterior, en que se recibieron 160 casos.

Gráfico 19.

Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 9.4 días hábiles, siendo Simplii la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Gurucomm fue la que más tardó. Los operadores que no dieron respuesta durante el trimestre reportado son: Bait, Diveracy, Flash Mobile, Maz Tiempo y Pret Communique.

Gráfico 20.

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



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 3

SERVICIOS FIJOS

SOY USUARIO
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
2020

APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS



Clasificación de inconformidades, fijos

Se presenta la tabla 4 donde se aprecia que el servicio de Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo, fueron los servicios que mayores inconformidades recibieron por parte de los usuarios.



Tabla 4. | Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Teléfono fijo más Internet fijo	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Telefonía fija	Televisión de paga	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga
Telmex	1330	1343	0	184	0	0	0
Megacable	185	107	134	28	23	85	3
Izzi	158	88	96	27	48	48	3
Totalplay	112	102	96	68	16	33	3
Dish	21	0	0	0	82	10	4
Sky	10	0	0	0	42	20	0
Blue Telecom	48	0	0	0	0	17	0
Telnor	38	15	0	5	0	0	0
Axtel	14	19	10	2	1	1	2
StarTv	1	0	0	0	29	1	0
Maxcom	5	2	0	2	0	0	0
Enlace TPE	4	3	0	1	0	0	0
ENI Networks	4	0	0	0	0	0	0
Cable Atenas	3	0	0	0	0	0	0
Hypernet	3	0	0	0	0	0	0
Vive Digital	3	0	0	0	0	0	0
Cablevisión Regional	2	0	0	0	0	0	0
Comercializadora IECZA	2	0	0	0	0	0	0
Cosmocable	1	0	0	0	1	0	0
Gigacable	2	0	0	0	0	0	0
Gurucomm*	0	0	0	1	0	0	0
Megamobile	2	0	0	0	0	0	0
Netwey	2	0	0	0	0	0	0

Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 4. Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Teléfono fijo más Internet fijo	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Telefonía fija	Televisión de paga	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga
Ricardo Cruz Campos	2	0	0	0	0	0	0
Terared	2	0	0	0	0	0	0
Tv Rey de Occidente	0	0	0	1	1	0	0
Alestra	1	0	0	0	0	0	0
Altus Telecomunicaciones	0	0	0	1	0	0	0
Aire Cable	1	0	0	0	0	0	0
Cable Sur	0	0	0	0	1	0	0
Consortio Tv Cable	0	0	0	0	1	0	0
EJA Telecom	0	1	0	0	0	0	0
MayaTelecom	1	0	0	0	0	0	0
MCM	0	0	0	1	0	0	0
Muchos Megs	1	0	0	0	0	0	0
Nueva Red Internet	1	0	0	0	0	0	0
One Way Consulting	1	0	0	0	0	0	0
Retemex	1	0	0	0	0	0	0
RiagaTech	1	0	0	0	0	0	0
Sistema CV Siete	1	0	0	0	0	0	0
Ultravisión	1	0	0	0	0	0	0
Velazquez Juárez Asociados	0	0	0	0	1	0	0
Total	1964	1680	336	321	246	215	15

*Se considera 1 folio ingresado por telefonía fija para la empresa Gurucomm, no obstante, la atención brindada por la empresa se ve reflejada en el apartado 2.

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



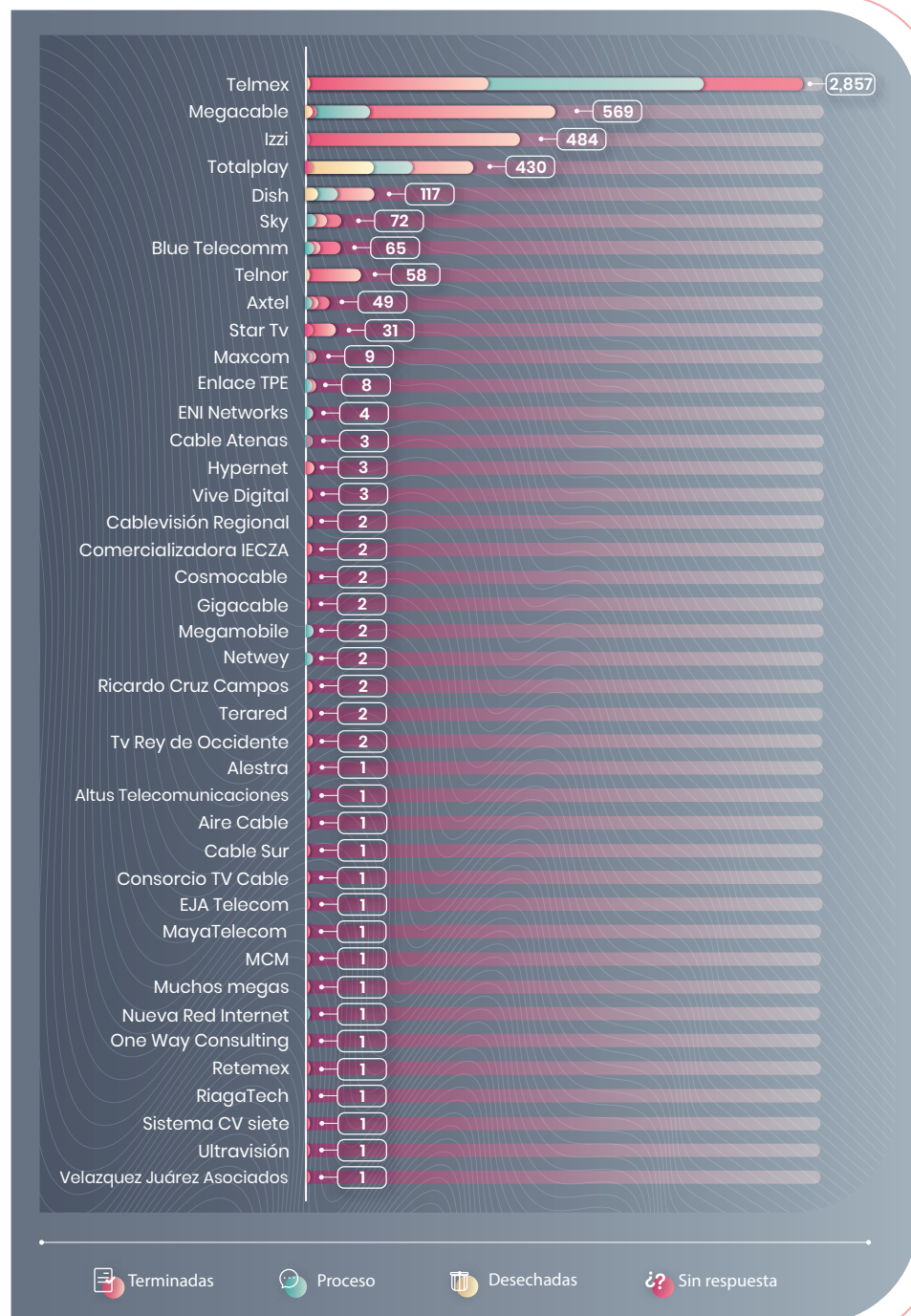
SOY USUARIO

Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 59.5% (2,857) de las 4,798 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. A continuación, se presenta el estatus de atención por cada uno de los operadores.

Gráfico 21.

Atención de inconformidades por operador, fijos.



Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 5. | Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		TOTAL
Telmex	392	13.7%	1115	39.0%	1	0.0	1,349	47.2%	2,857
Megacable*	495	87.0%	63	11.1%	3	0.5%	8	1.4%	569
Izzi*	483	99.8%	0	0.0	0	0.0	1	0.2%	484
Totalplay	270	62.8%	90	20.9%	66	15.3%	4	0.9%	430
Dish	69	59.0%	36	30.8%	12	10.3%	0	0.0	117
Sky	20	27.8%	3	4.2%	0	0.0	49	68.1%	72
Blue Telecom	14	21.5%	2	3.1%	0	0.0	49	75.4%	65
Telnor	56	96.6%	1	1.7%	1	1.7%	0	0.0	58
Axtel	8	16.3%	2	4.1%	0	0.0	39	79.6%	49
StarTV	28	90.3%	0	0.0	0	0.0	3	9.7%	31
Maxcom	6	66.7%	2	22.2%	0	0.0	1	11.1%	9
Enlace TPE	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0	0	0.0	8
ENI Networks	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0	0	0.0	4
Cable Atenas	0	0.0	2	66.7%	0	0.0	1	33.3%	3
Hypernet	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Vive Digital	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Cablevisión Regional	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Comercializadora IECZA	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Cosmocable	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Gigacable	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Megamóvil	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	2
Netwey	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	2
Ricardo Cruz Campos	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Terared	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Tv Rey de Occidente	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO


Tabla 5. | Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		TOTAL
Alestra	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Altus Telecomunicaciones	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Aire Cable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Cable Sur	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Consortio Tv Cable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
EJA Telecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
MayaTelecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
MCM	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Muchos Megas	1	100%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Nueva Red Internet	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
One Way Consulting	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Retemex	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
RiagaTech	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Sistema CV Siete	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Ultravisión	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Velazquez Juárez Asociados	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	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.
- “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.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, si hubo contacto por parte del proveedor.

Nota.

*Para el caso de Megacable e Izzi se contemplan 4 y 16 folios, respectivamente, ingresados como servicios móviles.

Introducción
◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del trimestre anterior

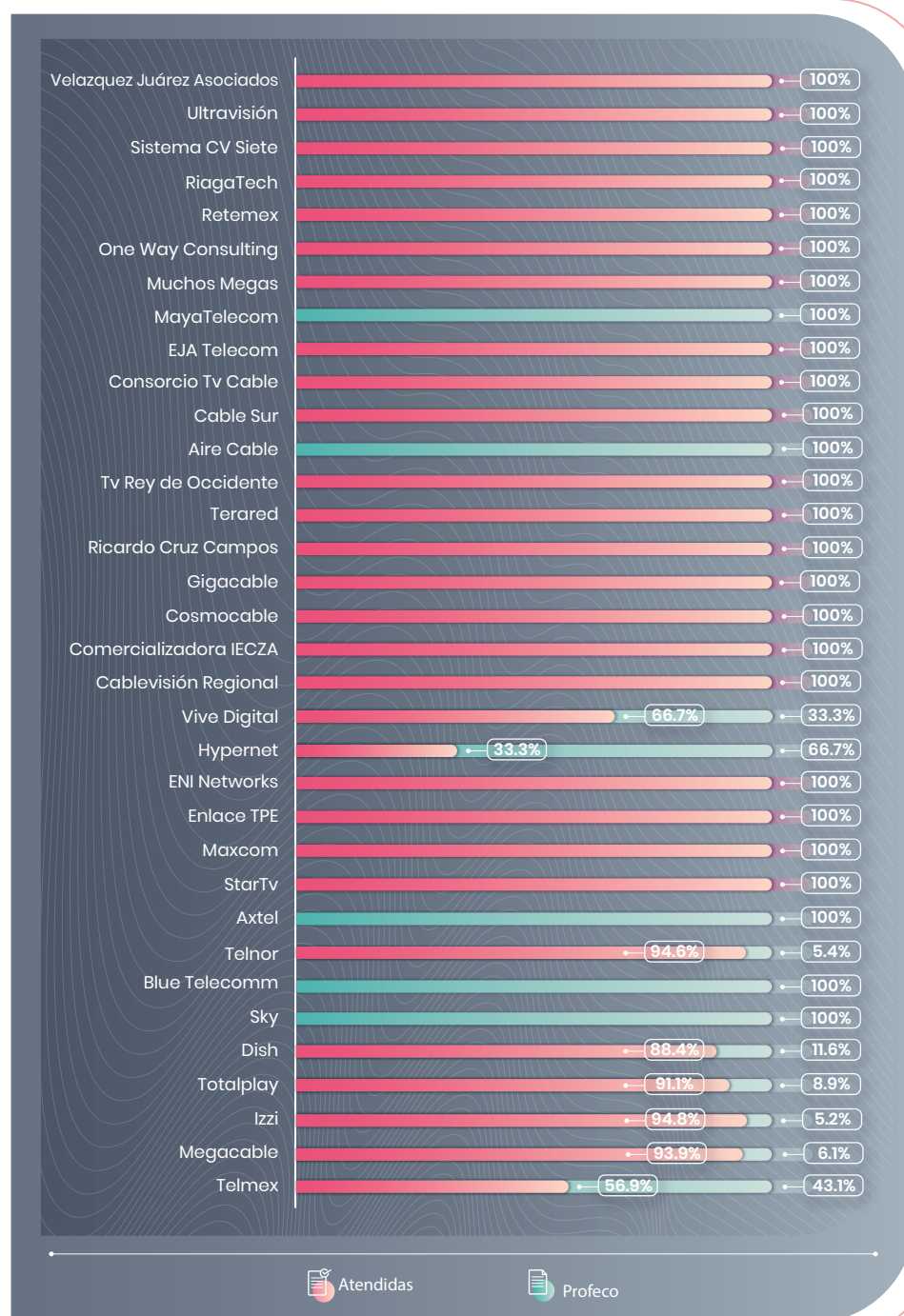
Conclusiones

SOY USUARIO

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 22.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

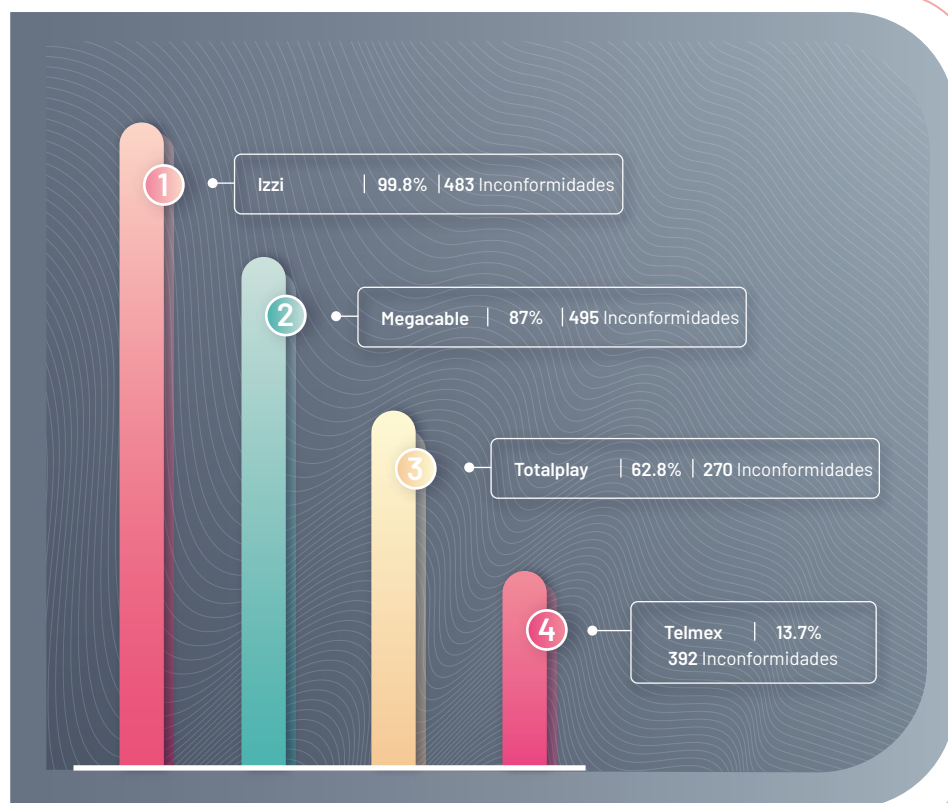


SOY USUARIO

Respecto del *ranking* de atención, para operadores con más de 100 folios, se tienen los siguientes resultados:

Gráfico 23.

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



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

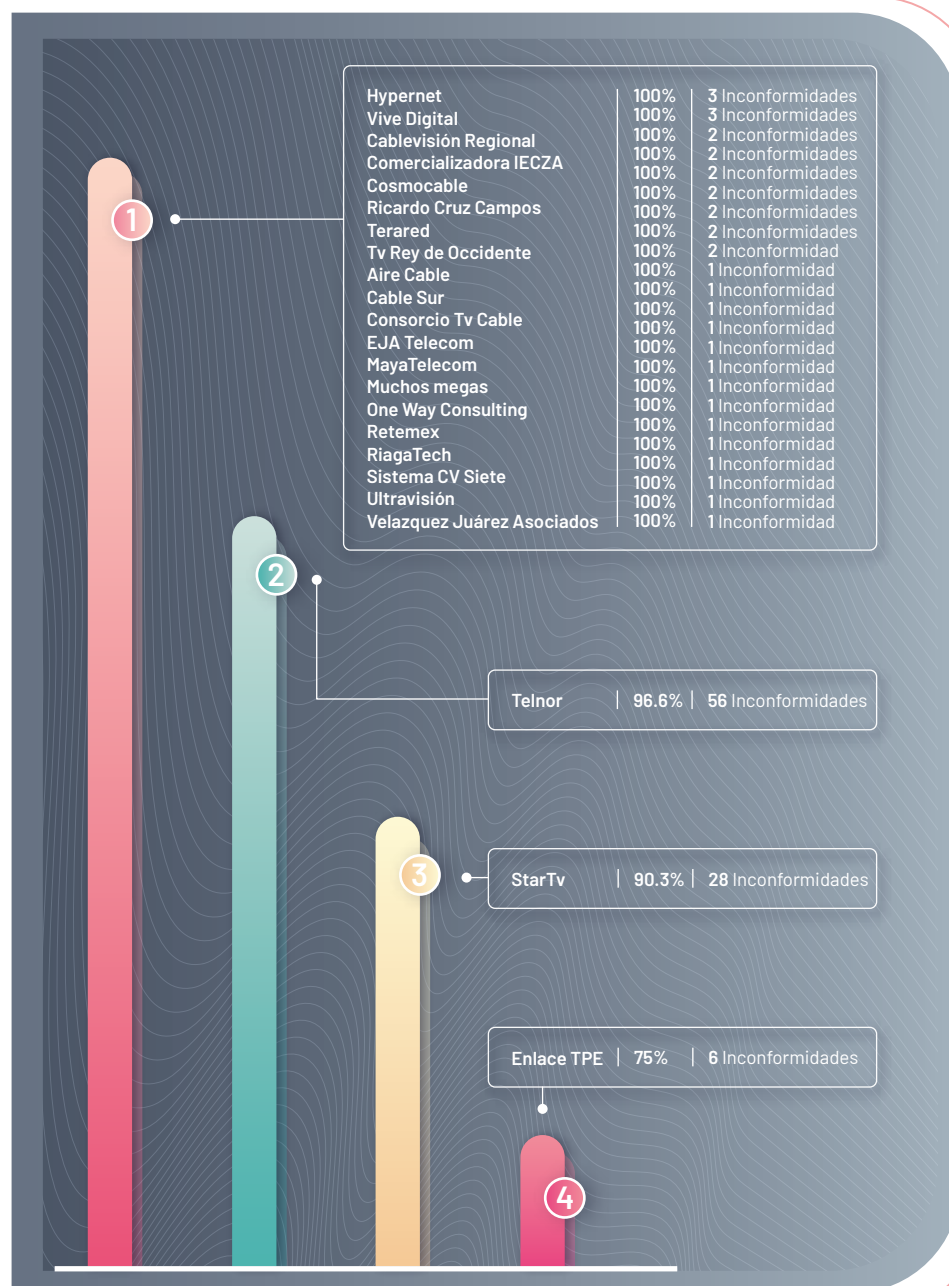


SOY USUARIO

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

Gráfico 24A.

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



Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

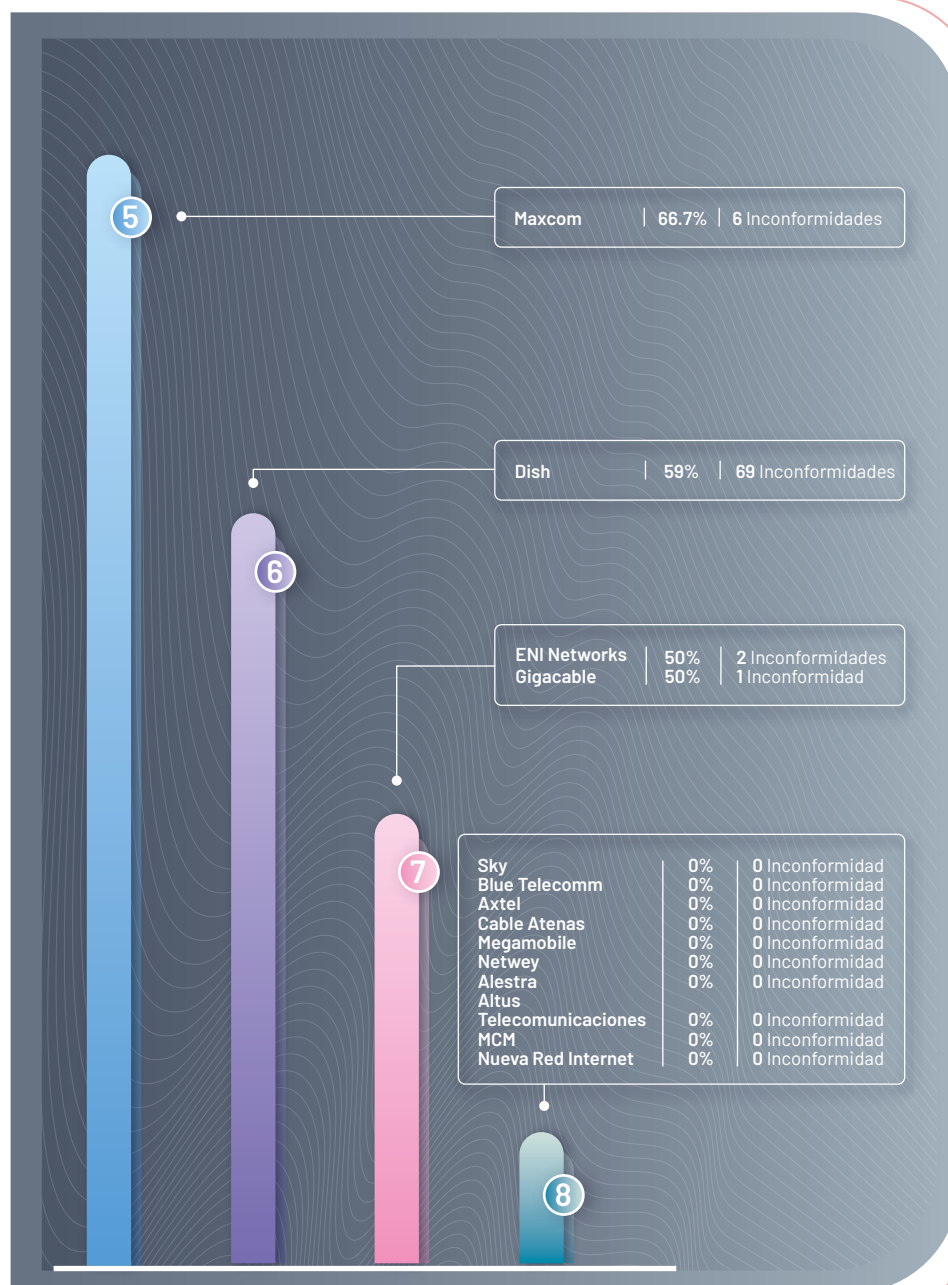
Conclusiones



SOY USUARIO

Gráfico 24B.

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



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Grado de satisfacción, fijos

De los 612 folios calificados como satisfechos, 315 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.

Gráfico 25.

Grado de satisfacción por operador, fijos.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



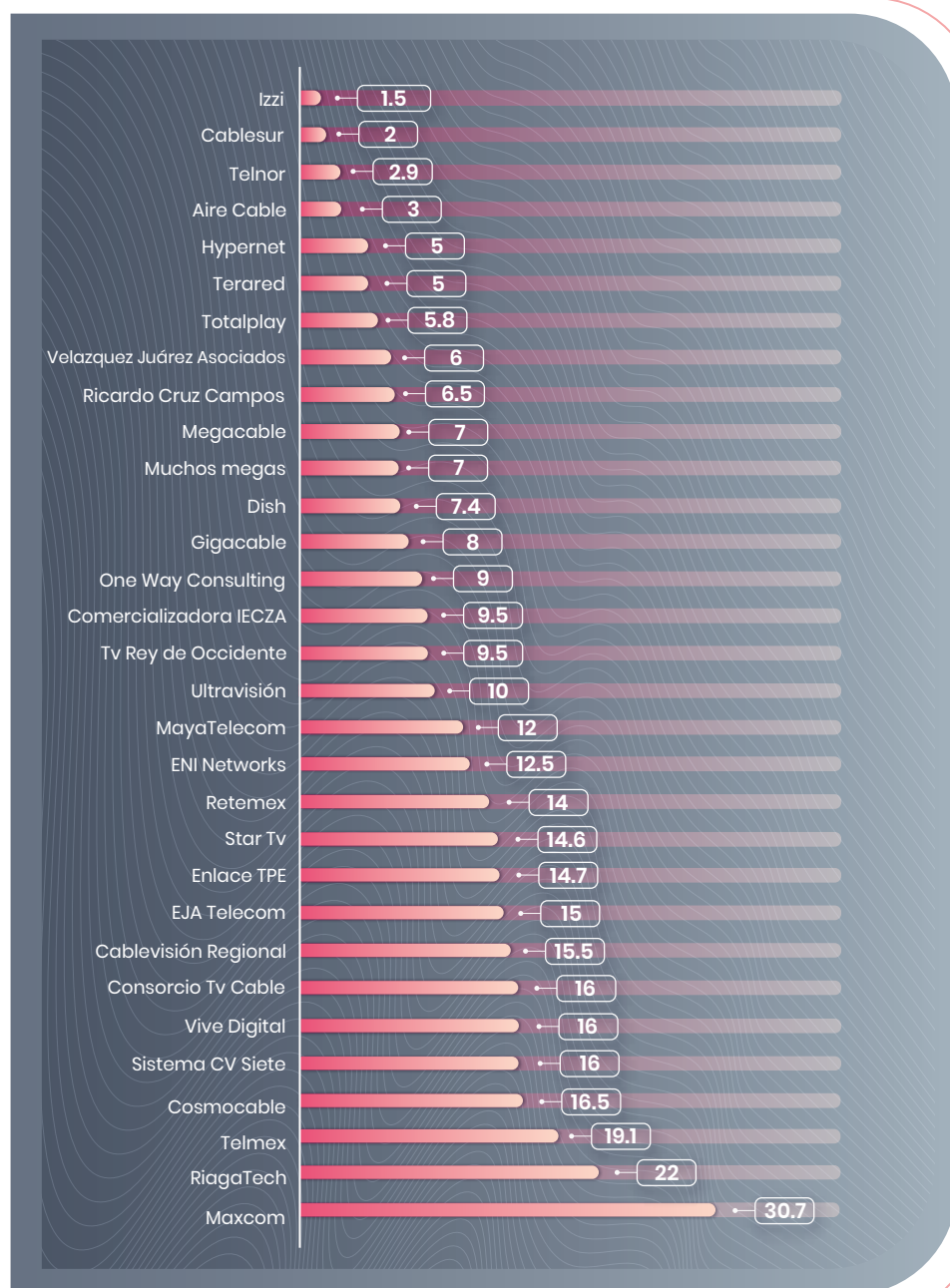
SOY USUARIO

Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 11 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzi, con 1.5 días hábiles, mientras que Maxcom tuvo un tiempo promedio de atención de 30.7 días hábiles. Los operadores que no dieron respuesta en la plataforma durante el trimestre reportado son: Alestra, Axtel, Altus Telecomunicaciones, Blue Telecom, Cable Atenas, Netwey, Nueva Red Internet, MCM, Megamobile y Sky.

Gráfico 26.

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



Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 4

ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

SOY USUARIO
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
2020

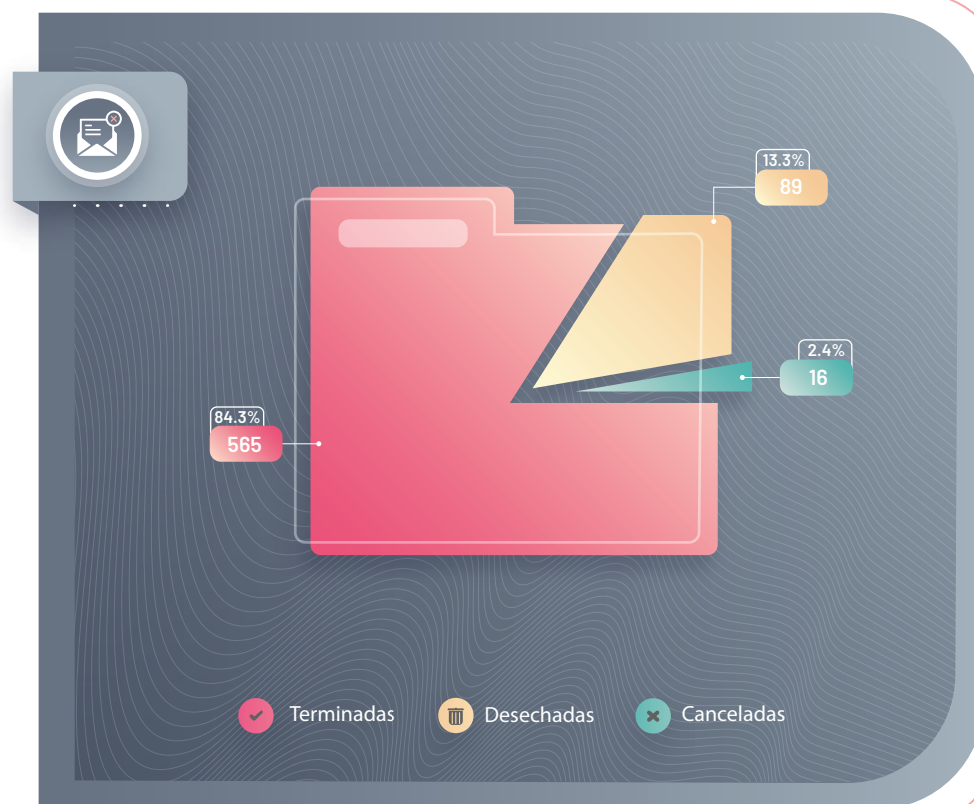
APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR



A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 670 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.

Gráfico 27.

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, si 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.

Introducción

◀ Apartado 1
Datos generales

◀ Apartado 2
Servicios móviles

◀ Apartado 3
Servicios fijos

◀ Apartado 4
Atención del
trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 6. | Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior.

	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas	
Alestra	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0
AT&T	59	57.8%	0	0.0	41	40.2%	2	2.0%
Axtel	2	20.0%	8	80.0%	0	0.0	0	0.0
Blue Telecomm	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0
Cosmocable	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	0	0.0
Dish	12	63.2%	0	0.0	7	36.8%	0	0.0
Enlace TPE	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0	0	0.0
Freedompop	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Izzi	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Megacable	35	94.6%	0	0.0	1	2.7%	1	2.7%
Megamobile	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%
Movistar	21	95.5%	0	0.0	1	4.5%	0	0.0
Newww	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0
Sky	1	12.5%	7	87.5%	0	0.0	0	0.0
Telcel	34	91.95	0	0.0	2	5.4%	1	2.7%
Telmex	219	58.95	135	36.3%	8	2.2%	10	2.7%
Totalplay	11	30.6%	1	2.8%	23	63.9%	1	2.8%
Tokamóvil	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Virgin Mobile	3	27.3%	3	27.3%	5	45.5%	0	0.0
Vive Digital	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Weex	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0

- “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, si 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.

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones

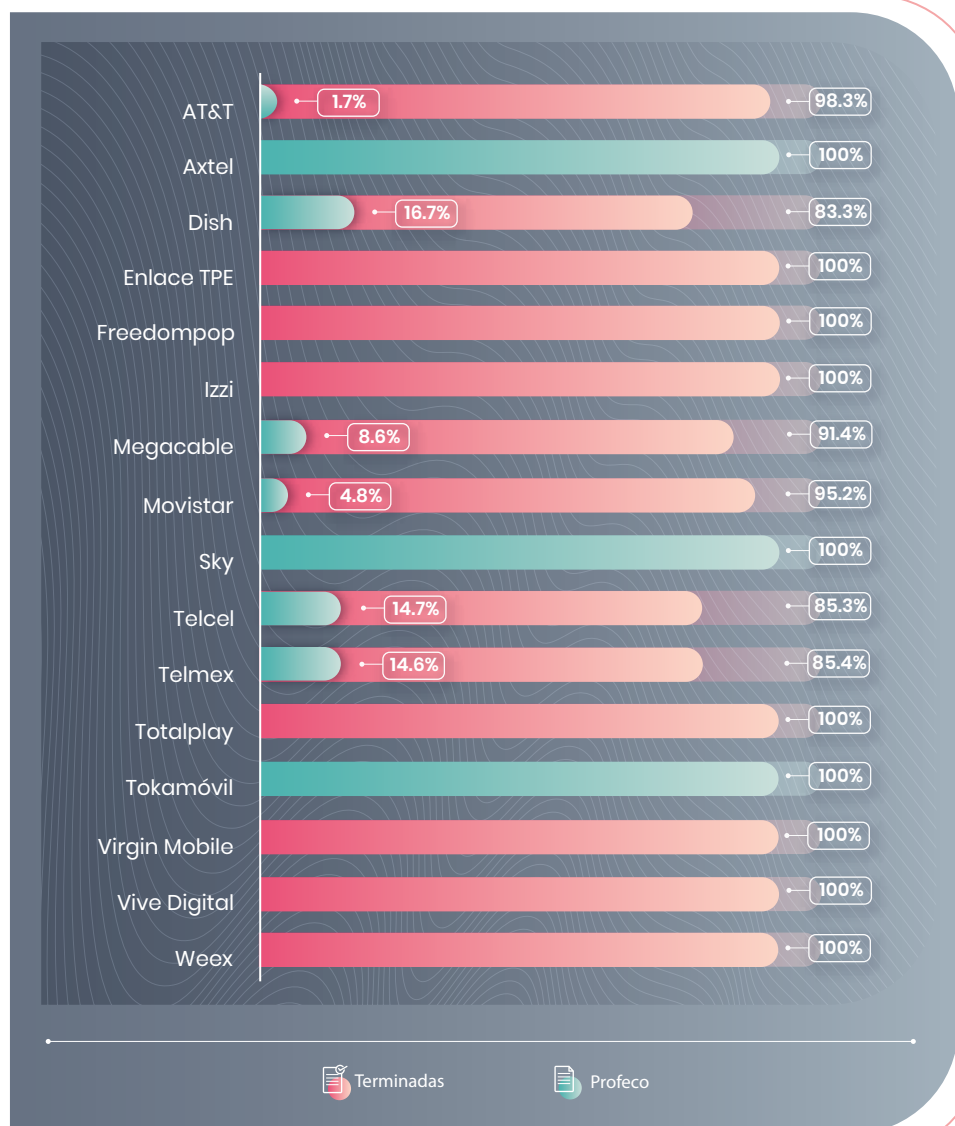


SOY USUARIO

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 28.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO, trimestre anterior.



Introducción

◀ **Apartado 1**
Datos generales

◀ **Apartado 2**
Servicios móviles

◀ **Apartado 3**
Servicios fijos

◀ **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

CONCLUSIONES



- Del 1 de abril al 30 de junio de 2020, se recibieron 7,348 inconformidades, lo que representa un aumento del 46.9% respecto del trimestre anterior.
- Los cinco estados de la República de donde proviene el mayor número de reportes son: Estado de México, Ciudad de México, Jalisco, Nuevo León y Puebla.
- El 69.1% de las inconformidades fueron terminadas, mientras que el 20.3% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 9.1% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.4% se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.
- 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 Internet fijo; para el servicio de telefonía fija fue Totalplay, y para televisión de paga Izzi.
- Los servicios con un mayor número de incidencias reportadas son el Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo.
- La PROFECO asesoró a 6,725 usuarios sobre sus derechos y recibió 474 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 79.4% 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 Movistar; para servicios fijos fue Izzi.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 9 días hábiles.
- Los operadores de servicios fijos respondieron las inconformidades en un tiempo promedio de 11 días hábiles.
- Respecto de la satisfacción por empresa, AT&T e Izzi fueron las que recibieron el mayor número de usuarios que calificaron la atención como satisfactoria.

Introducción

◀ Apartado 1 Datos generales

◀ Apartado 2 Servicios móviles

◀ Apartado 3 Servicios fijos

◀ Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



**SOY USUARIO
2020**

Ingresa a la página de Soy Usuario:

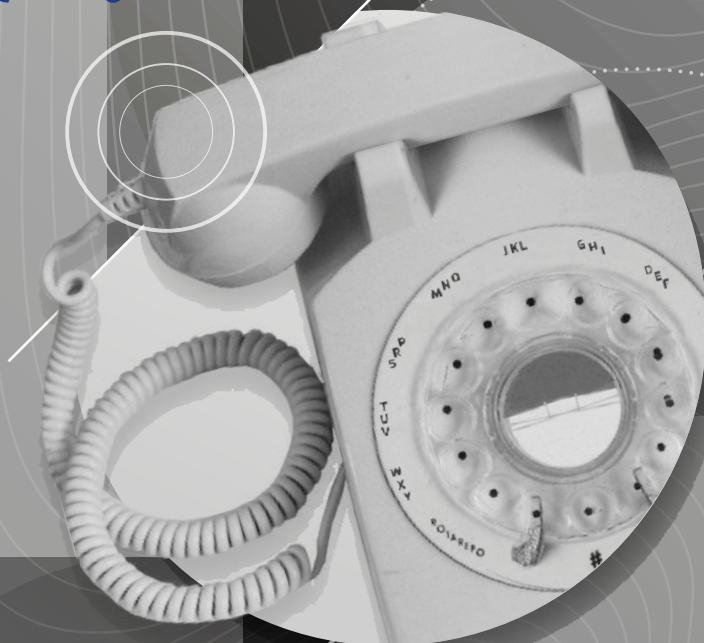
www.soyusuario.ift.org.mx

Chat en línea:

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

Correo electrónico:

atencion@ift.org.mx



ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

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

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



PROFECO

PROGRAMA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



www.profeco.gob.mx

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