



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

# SOY ABRIL-JUNIO USUARIO

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL

# 2021

# CONTENIDO



**INTRODUCCIÓN**

**03**



**APARTADO 1. DATOS GENERALES**

**05**



**APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES**

**19**



**APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS**

**30**



**APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR**

**41**



**CONCLUSIONES**

**44**

**02**



**INTRODUCCIÓN**

**APARTADO 1**  
DATOS GENERALES

**APARTADO 2**  
SERVICIOS MÓVILES

**APARTADO 3**  
SERVICIOS FIJOS

**APARTADO 4**  
ATENCIÓN DEL TRIMESTRE  
ANTERIOR

**CONCLUSIONES**



# 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 2021, 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

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 reportado. Asimismo, se integra información similar a la reflejada 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



Este apartado da a 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 y marzo de 2021.

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](http://www.soyusuario.ift.org.mx)



## APARTADO 1. DATOS GENERALES

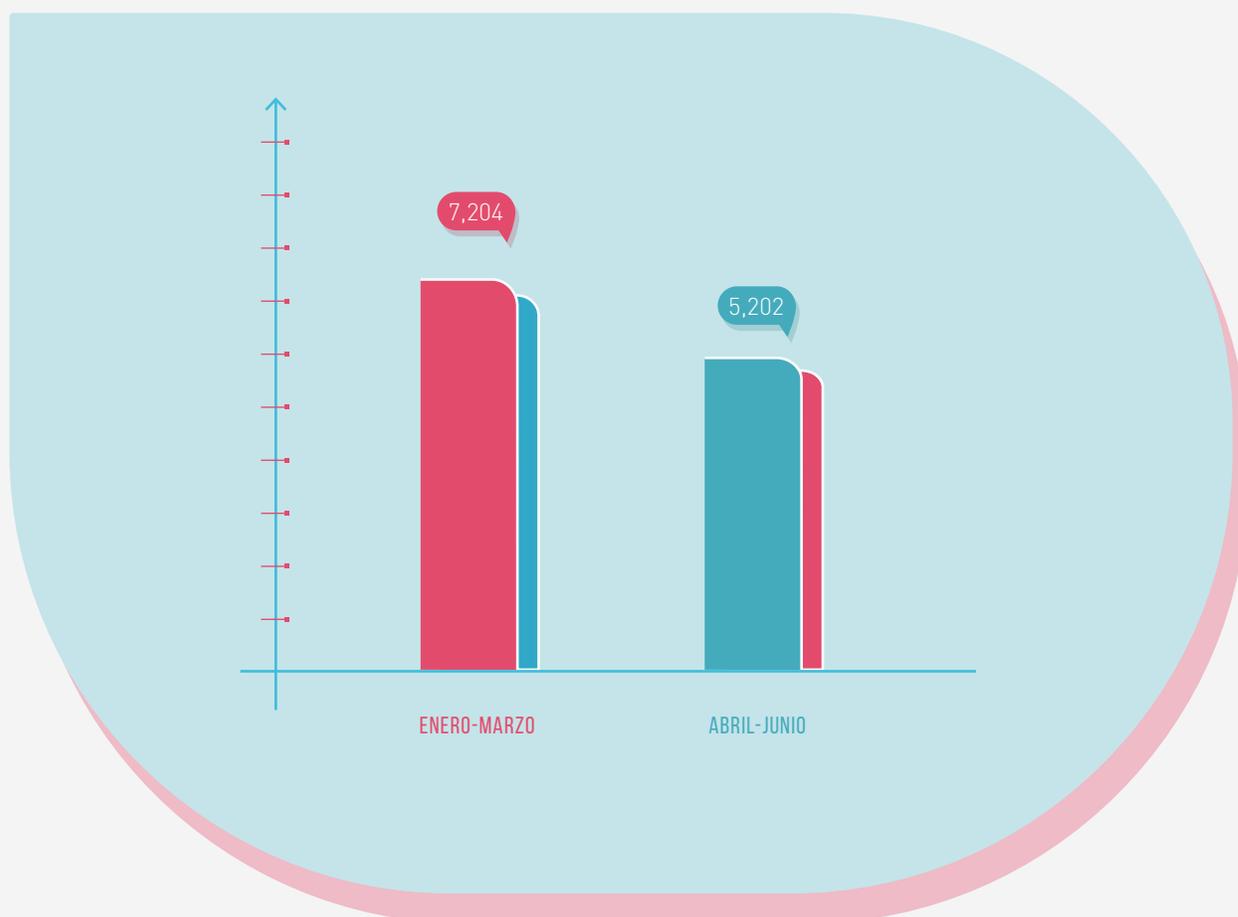
### INCONFORMIDADES TOTALES

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 5,202 inconformidades, lo que representa una disminución del 27.8% respecto del trimestre anterior (7,204).



GRÁFICO 1

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.

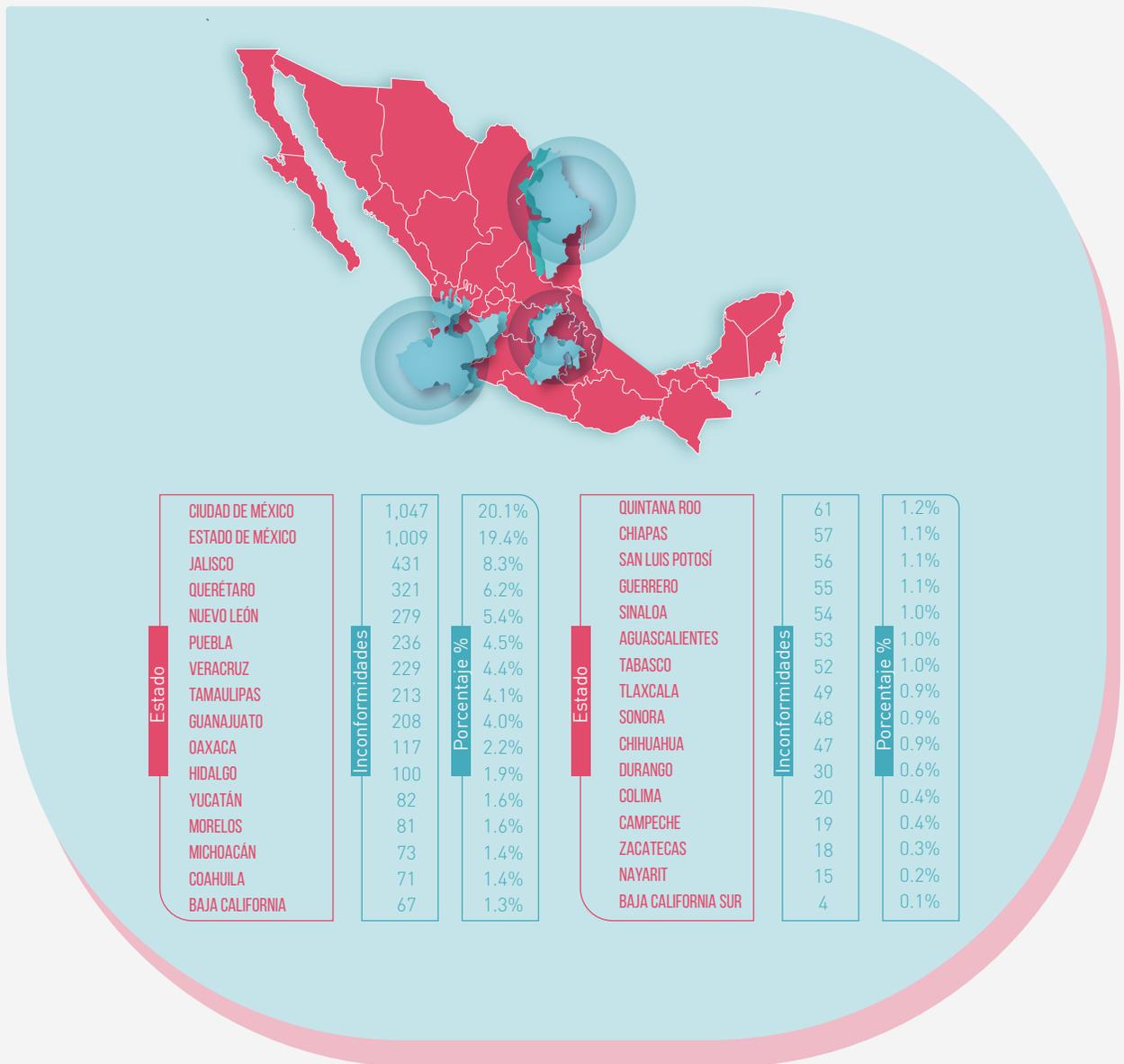


Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México (20.1%), el Estado de México (19.4%), Jalisco (8.3%), Querétaro (6.2%) y Nuevo León (5.4%). A continuación, se presenta el porcentaje de reportes por estado y en el gráfico se resaltan los 5 estados con mayor número de inconformidades.



**GRÁFICO 2**

Estados de la República con mayor número de inconformidades.

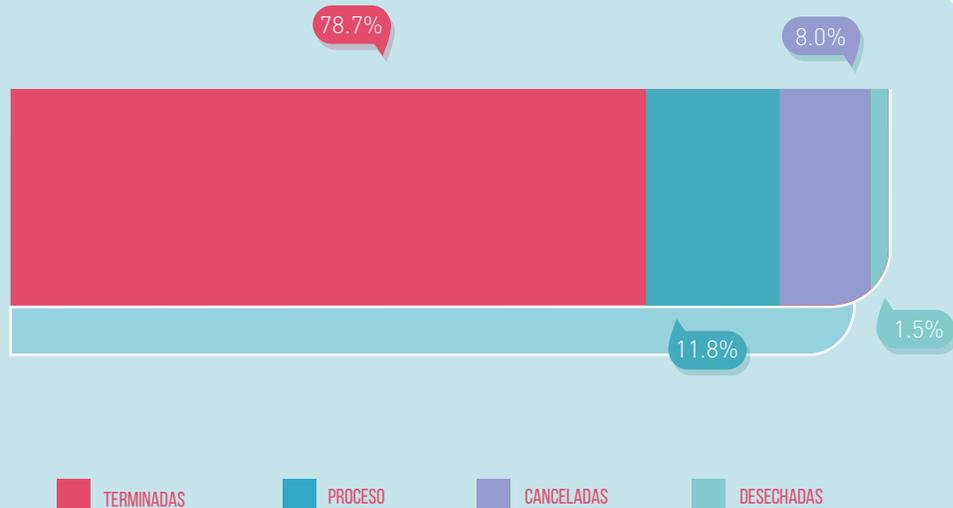


El 78.7% (4,094) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 11.8% (613) se encuentran en proceso, el 8% (418) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.5% (77) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



GRÁFICO 3

Estatus de inconformidades recibidas.



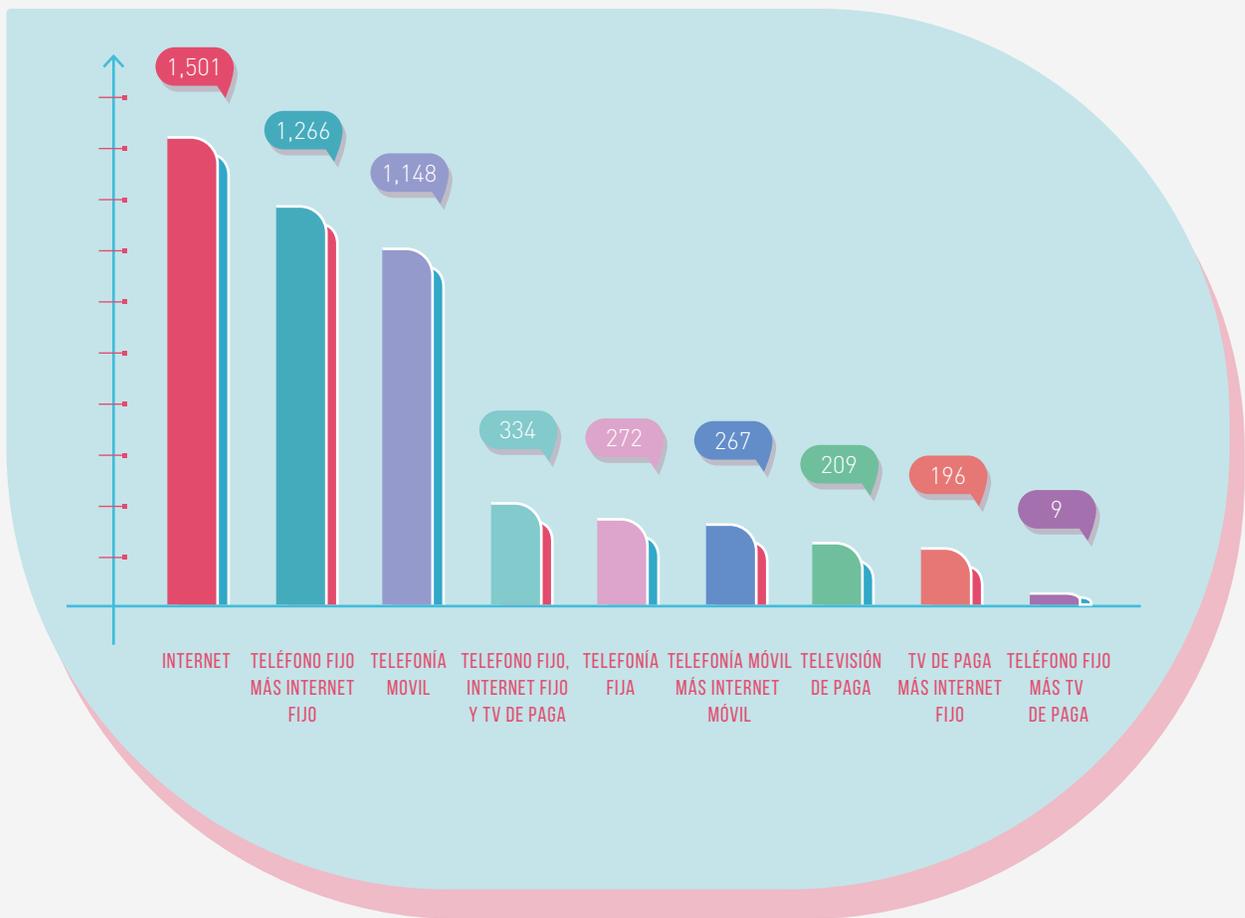
- “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días 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.

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 telefonía móvil.



**GRÁFICO 4**

Inconformidades por tipo de servicio.

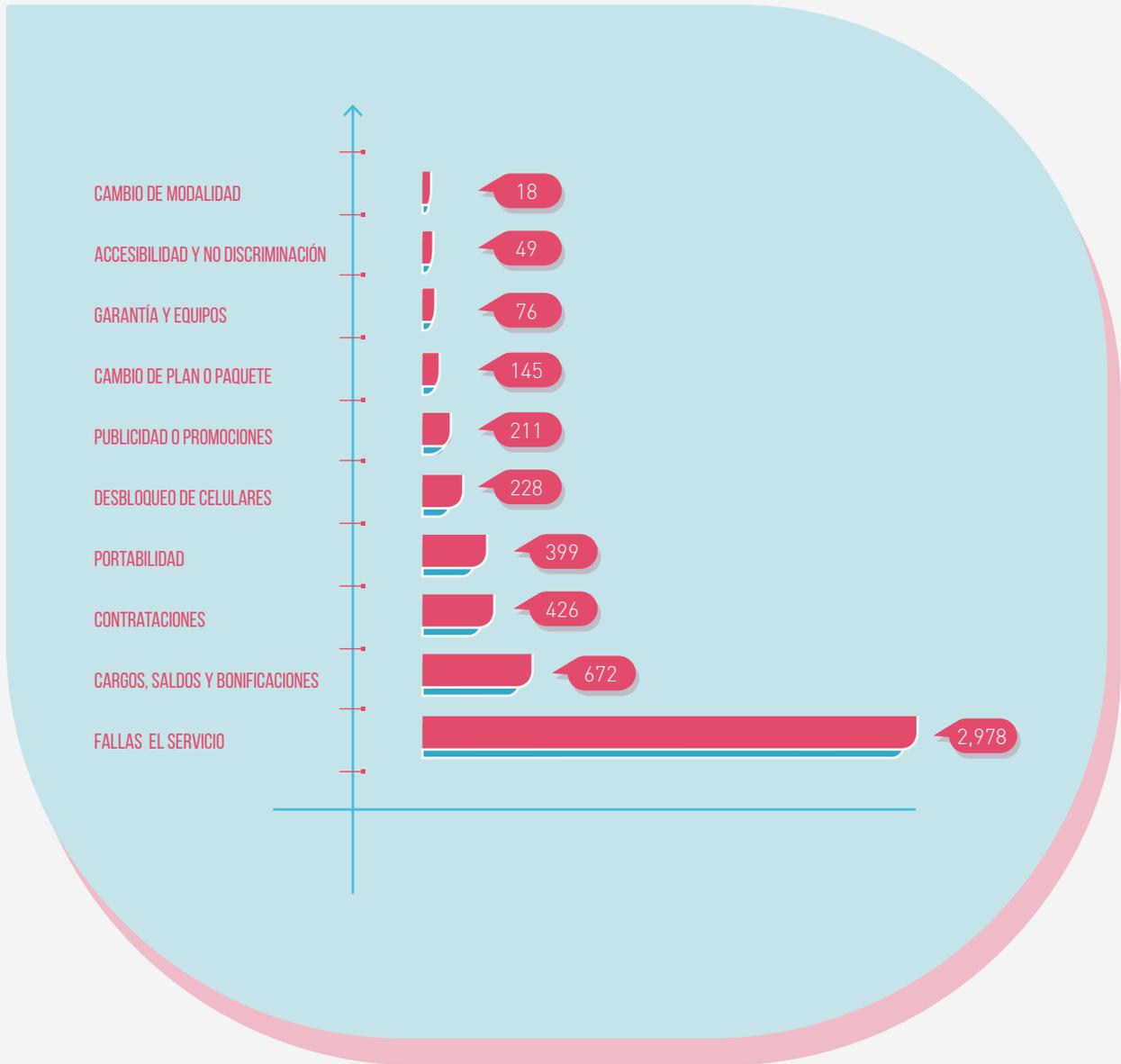


Las inconformidades por fallas en el servicio fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de cargos, saldos y bonificaciones y contrataciones.



**GRÁFICO 5**

Inconformidades por tipo de problemática.



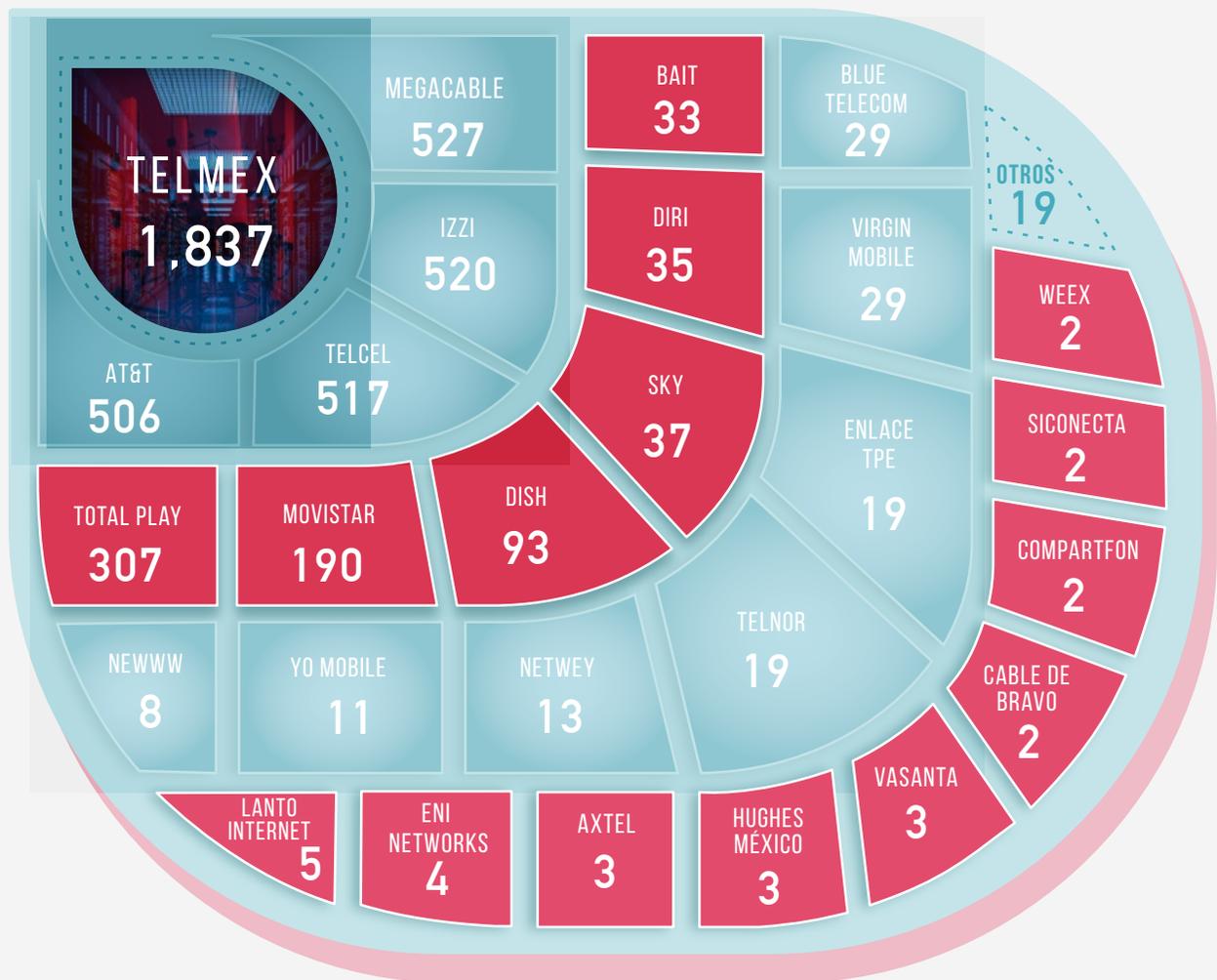
Se canalizaron a los prestadores de servicios 4,775 folios, descontando 9 casos atendidos por el IFT y 418 cancelados. Se puede observar que los 5 primeros proveedores concentran el 81.8% (3,907) del total de inconformidades remitidas para atención.

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



GRÁFICO 6

Distribución de inconformidades por operador.



\*Otros corresponde a las siguientes empresas, con una inconformidad cada una: Abix, Aire Cable, Cable Sur, Flash Mobile, Gigacable, Grupo W Com, Hypernet, IENTC, Live Telecom, MCM, Mio, Ont Networks, Telecable de Campeche, Telecable de Mérida, Terabyte, Terared, Turboled, Wifmax y Wimo.



Para los 5 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	168	10,915,463	1.54
	Internet fijo	764	9,566,044	7.99
	Teléfono fijo más Internet fijo	905	*	*
Megacable	Telefonía fija	15	2,626,799	0.57
	Internet fijo	161	3,510,324	4.59
	Tv de paga	45	3,412,627	1.32
	Telefonía móvil	4	99,175	4.03
	Teléfono móvil más Internet móvil	1	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	76	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	130	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	93	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	2	*	*

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

	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telcel	Telefonía móvil	357	76,813,913	0.46
	Internet móvil	50	71,987,292	0.07
	Teléfono móvil más Internet móvil	110	*	*
Izzi	Telefonía fija	28	4,343,641	0.64
	Internet fijo	189	5,369,415	3.52
	Tv de paga	27	4,190,935	0.64
	Telefonía móvil	20	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	3	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	98	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	117	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	34	*	*
AT&T	Teléfono fijo más tv de paga	4	*	*
	Telefonía móvil	428	18,570,296	2.30
	Internet móvil	2	16,285,820	0.01
	Teléfono móvil más Internet móvil	76	*	*

Nota:

El número de líneas o suscriptores se tomó de la información disponible en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 13 de julio 2021. Actualización de líneas o suscriptores según el BIT, para todos los servicios reportados: diciembre 2020.

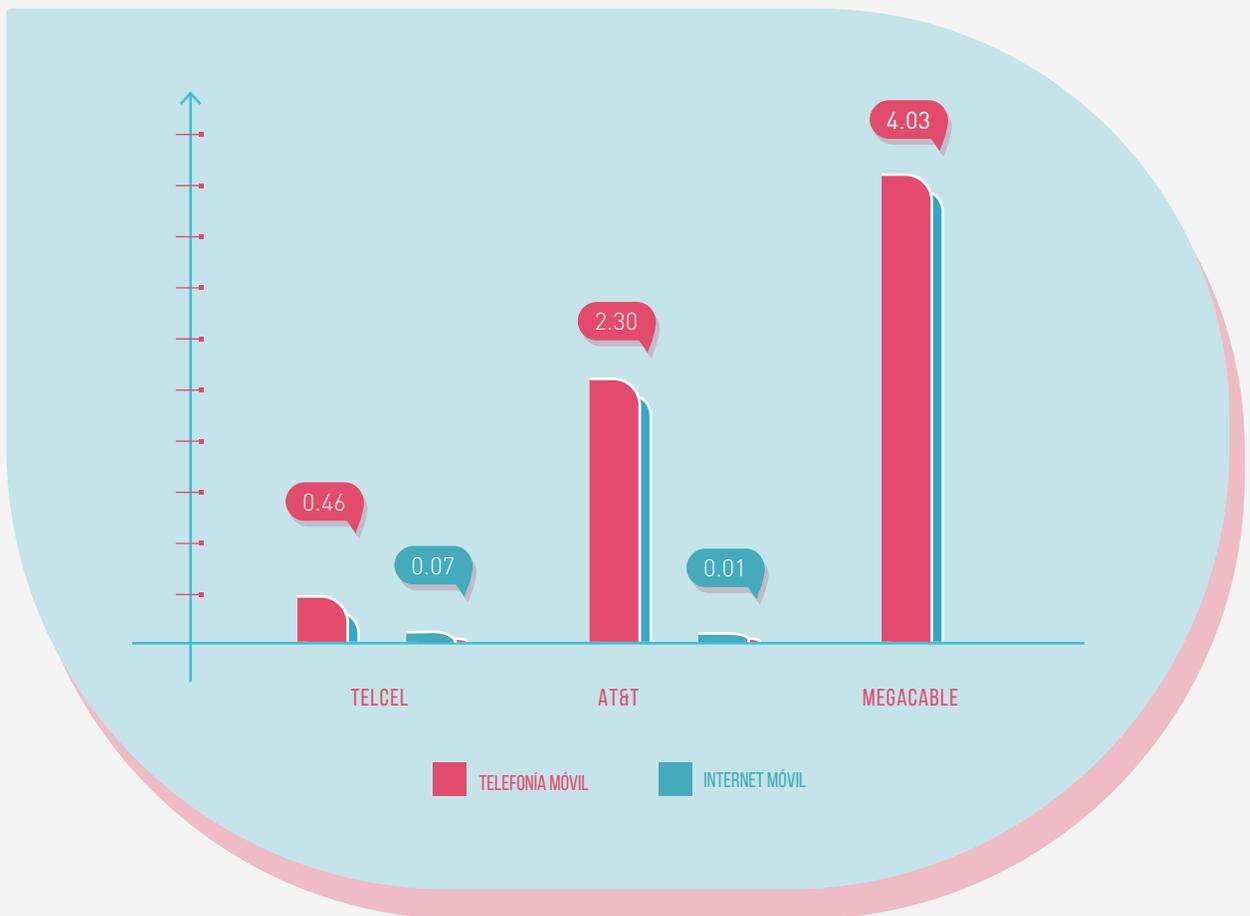
\*No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, Internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios.

Lo anterior indica que, para los operadores que prestan servicios móviles, Megacable recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas en el servicio de telefonía móvil; para Internet móvil, Telcel fue quien recibió más inconformidades.



GRÁFICO 7

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.

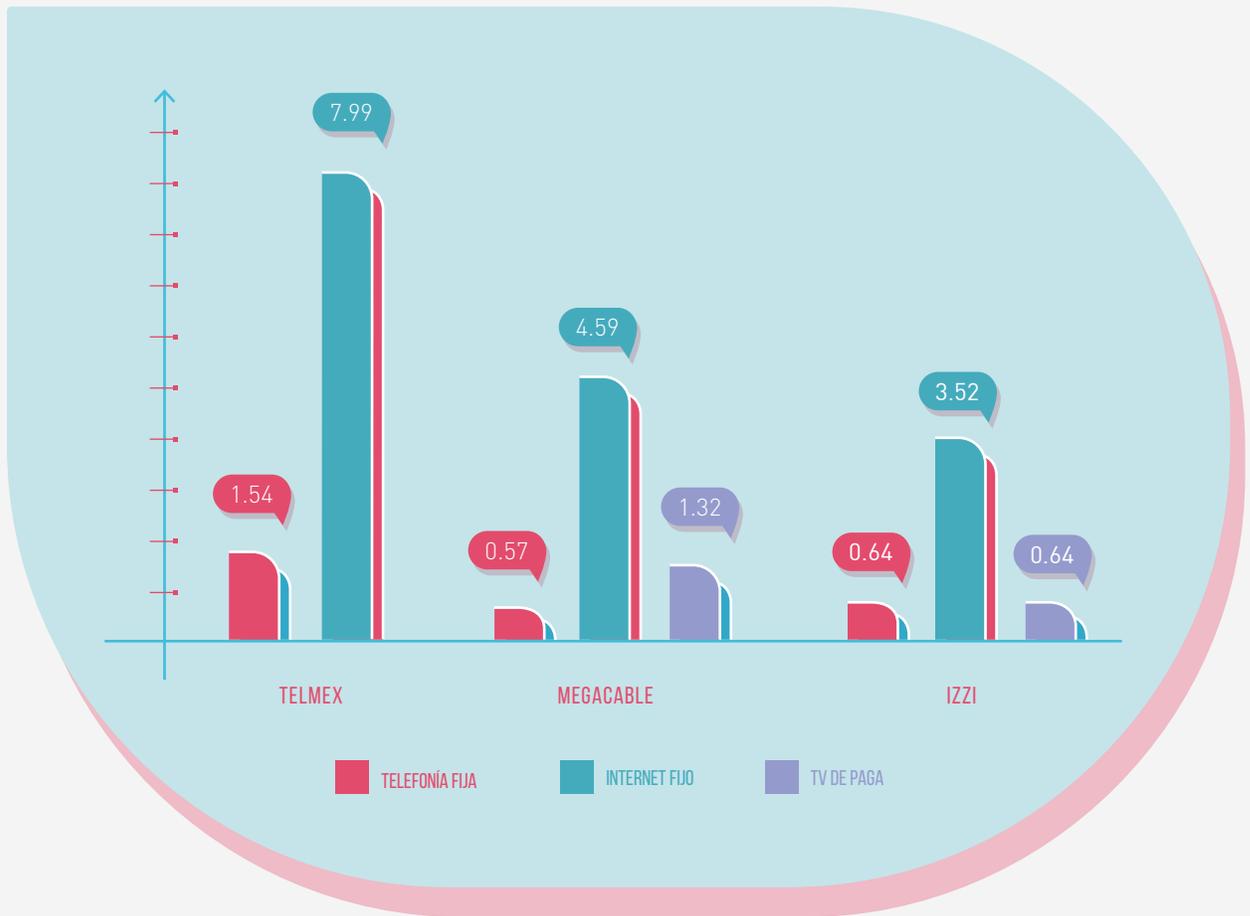


Respecto de los servicios de telefonía fija e Internet fijo, Telmex ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de inconformidades.



GRÁFICO 8

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



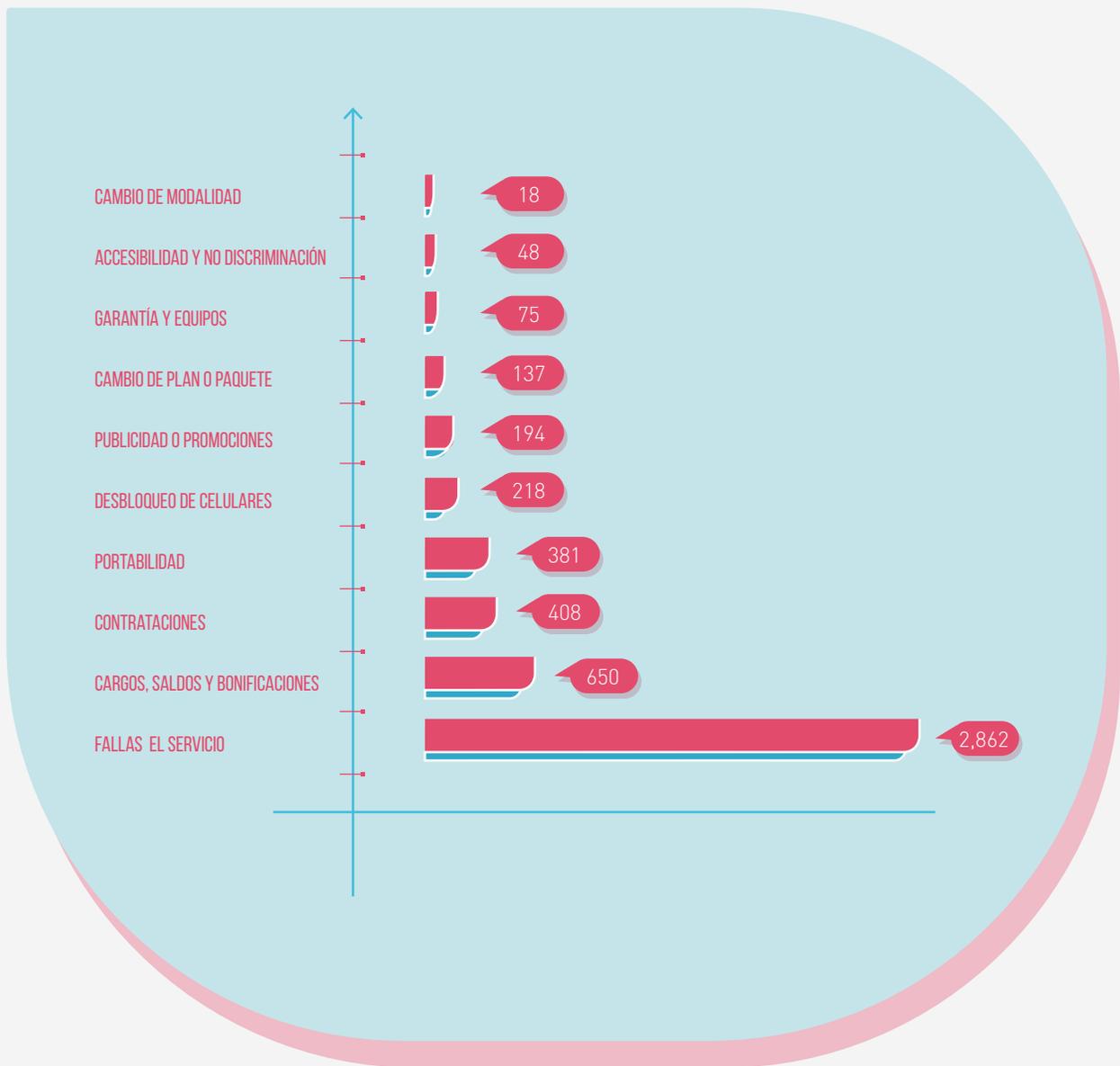
## ASESORÍA DE PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,991 (95.9%) usuarios; los restantes 211 (4.1%) casos no recibieron asesoría en el periodo reportado. 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.

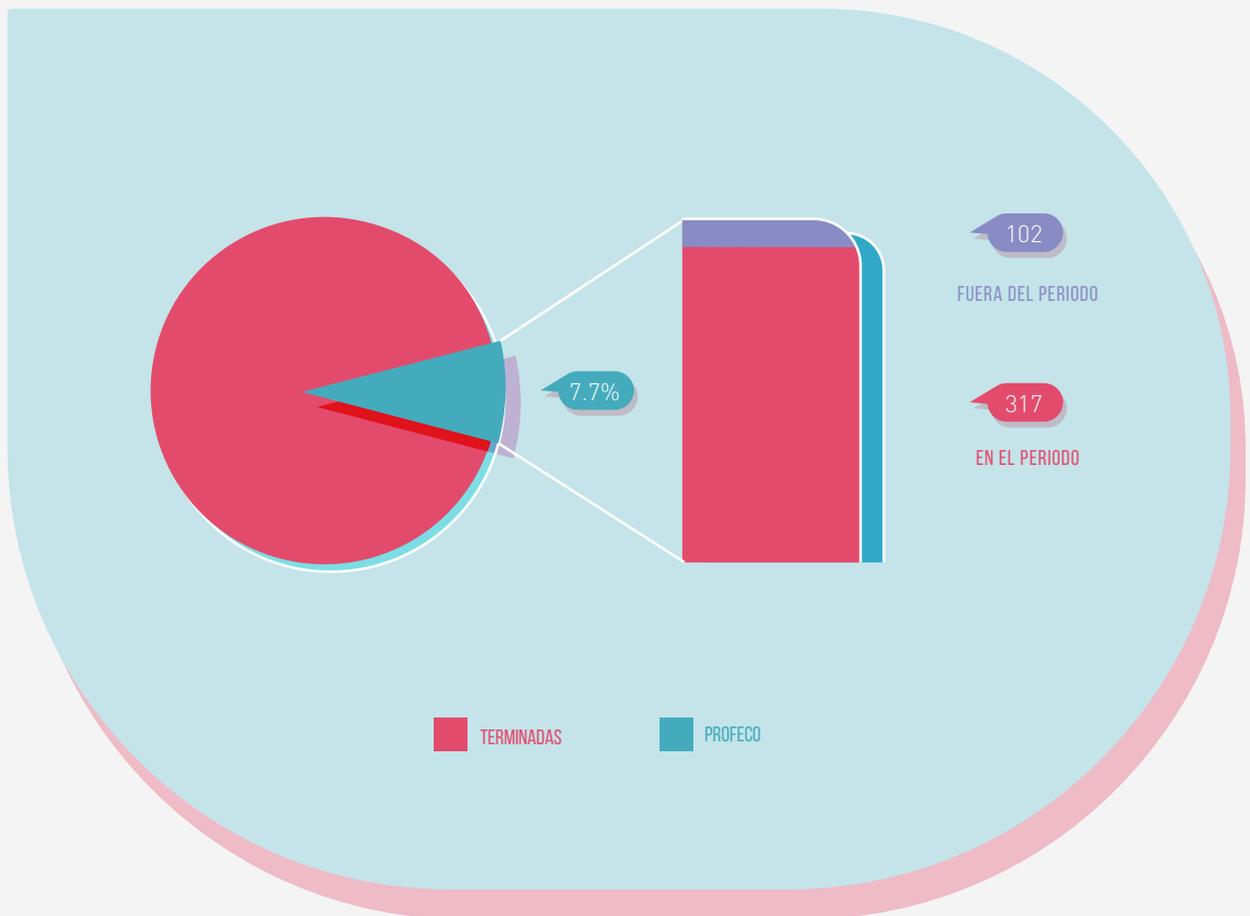


Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 419 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 317 folios ingresados en el periodo que se reporta y 102 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (317), representan el 7.7% de los 4,094 folios terminados.



GRÁFICO 10

Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



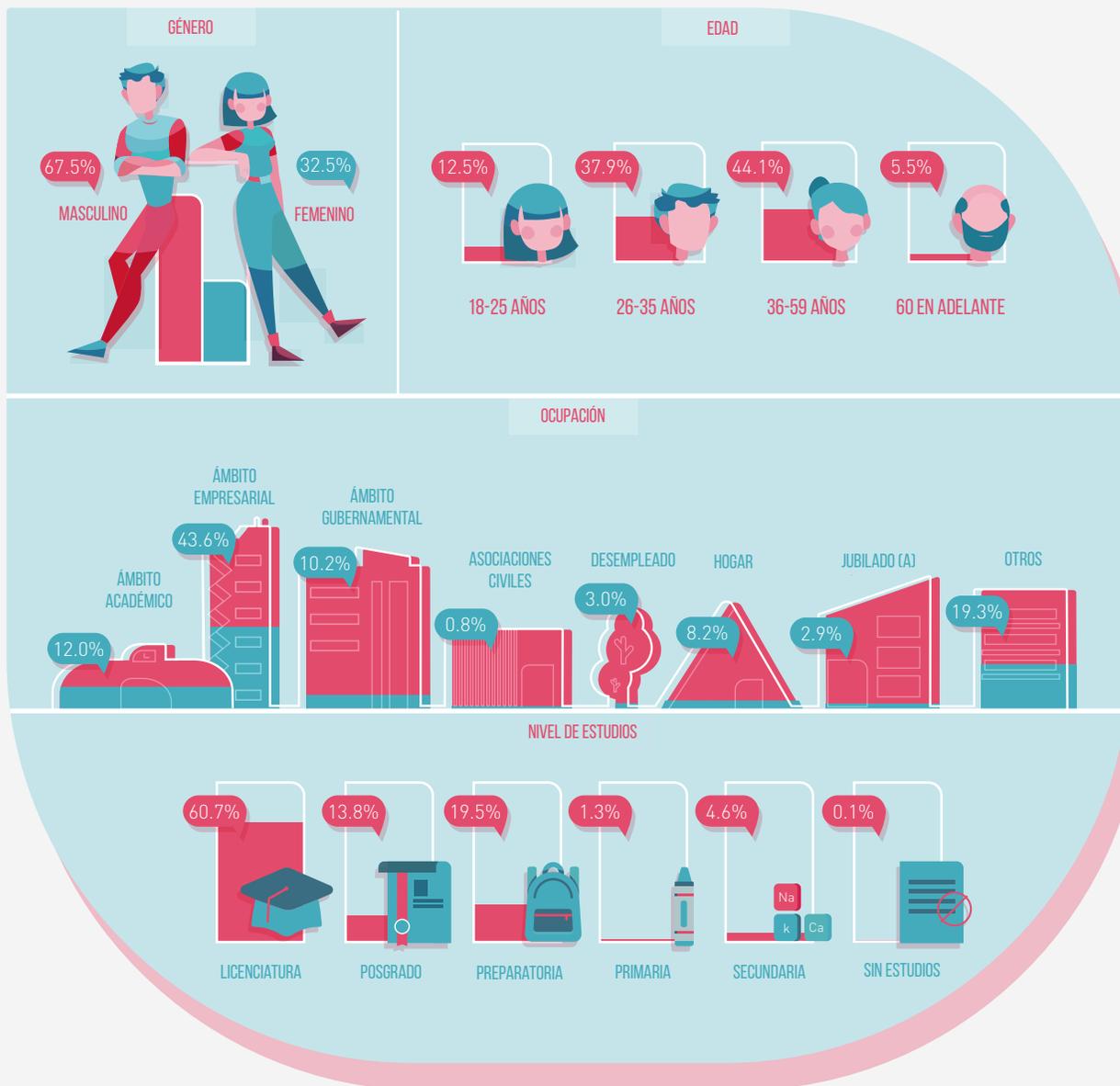
## PERFIL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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, 4,582 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:



**GRÁFICO 11**

Resultados de la encuesta sobre información estadística.



Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:

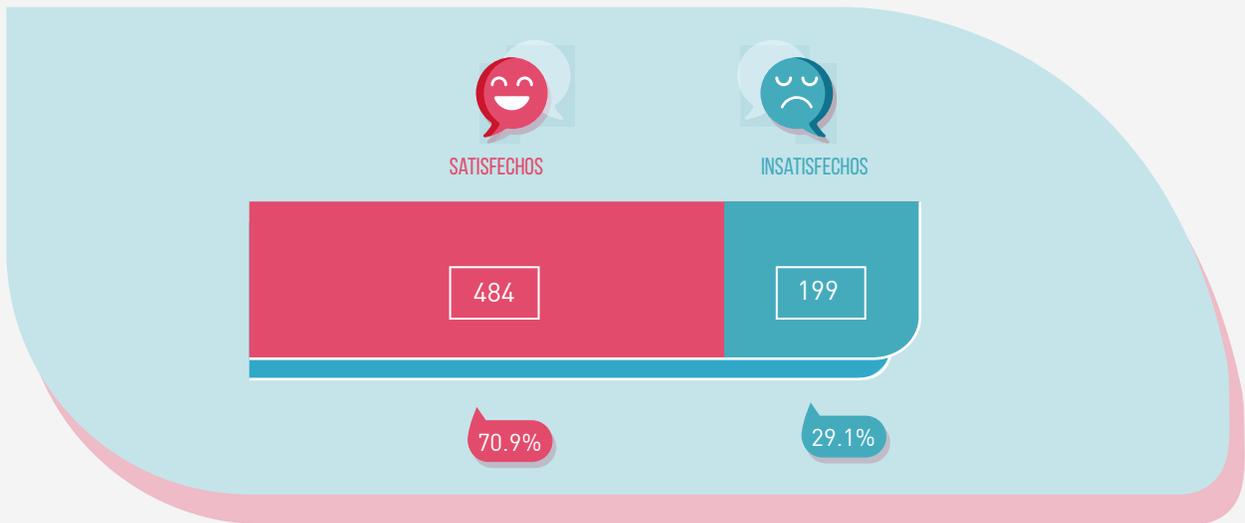


Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, 683 (16.7%) usuarios con inconformidades terminadas (4,094) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



GRÁFICO 12

Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Por lo que hace a los casos satisfechos, 146 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 338 a servicios fijos. En los apartados 2 y 3 se indicará el desglose por operador.



## 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 la combinación teléfono móvil más Internet móvil.



GRÁFICO 13

Inconformidades por operador y servicios, móviles.

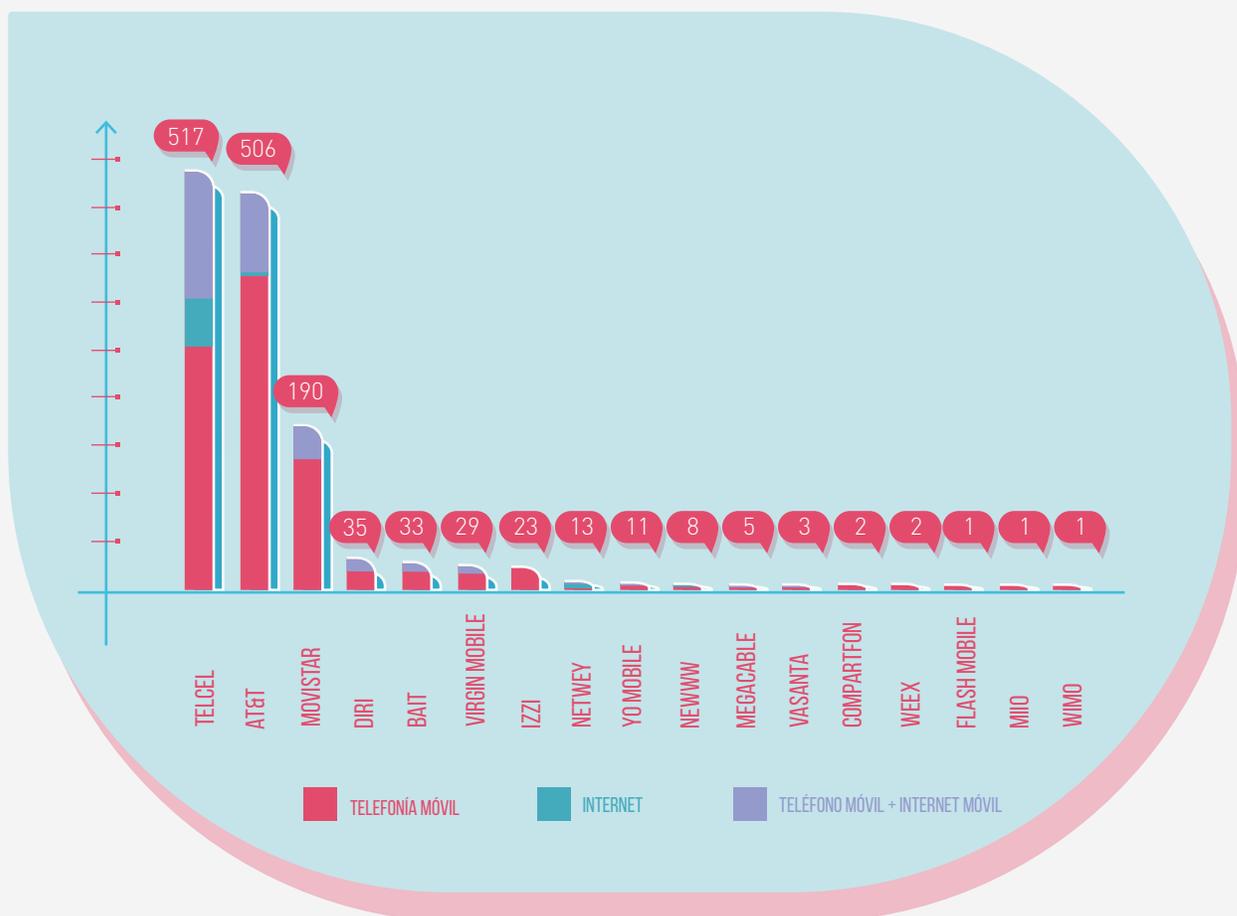


Tabla 2. Inconformidades por operador y servicios, móvil.

Operador	Telefonía móvil	Teléfono móvil más Internet móvil	Internet
Telcel	357	110	50
AT&T	428	76	2
Movistar	156	32	2
Diri	25	10	0
Bait	27	6	0
Virgin Mobile	23	6	0
Izzi*	20	3	0
Netwey	2	2	9
YO Mobile	10	1	0
Newww	7	0	1
Megacable*	4	1	0
Vasanta	2	1	0
Compartfon	2	0	0
Weex	2	0	0
Flash Mobile	1	0	0
Miio	1	0	0
Wimo	1	0	0
Total	1068	248	64

\*Nota. Se contemplan 23 folios de Izzi y 5 de Megacable ingresados por servicios móviles; el detalle de la atención brindada por dichos proveedores se indicará en el apartado 3.

## 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.



**GRÁFICO 14**

Atención de inconformidades por operador, móviles.

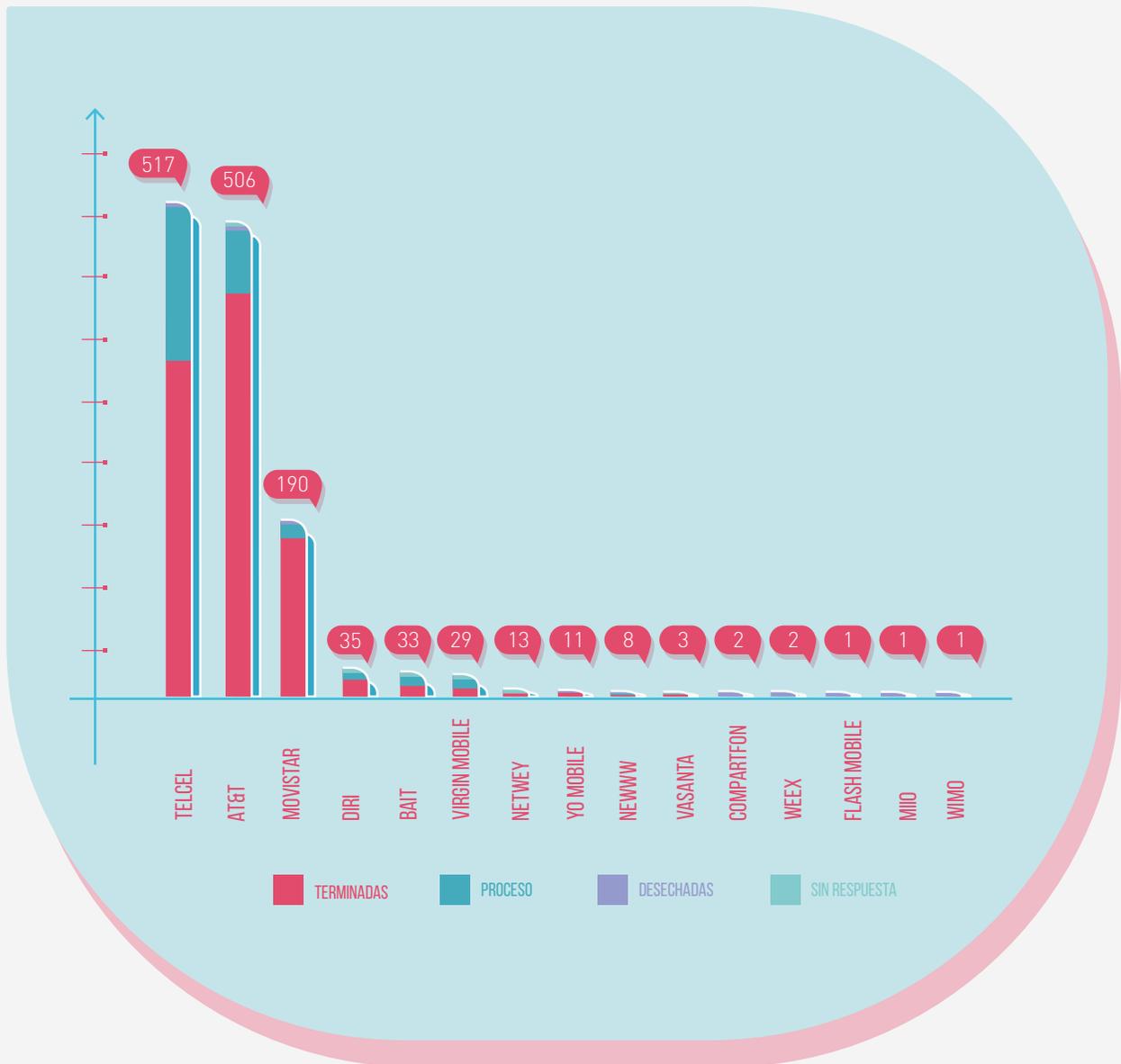


Tabla 3. Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Telcel	468	90.5%	46	8.9%	3	0.6%	0	0.0	517
AT&T	449	88.7%	52	10.3%	3	0.6%	2	0.4%	506
Movistar	179	94.2%	11	5.8%	0	0.0	0	0.0	190
Diri	26	74.3%	8	22.9%	0	0.0	1	2.9%	35
Bait	21	63.6%	11	33.4%	0	0.0	1	3.0%	33
Virgin Mobile	9	31.0%	16	55.2%	0	0.0	4	13.8%	29
Netwey	9	69.2%	2	15.4%	0	0.0	2	15.4%	13
YO Mobile	6	54.5%	5	45.5%	0	0.0	0	0.0	11
Newww	4	50.0%	3	37.5%	1	12.5%	0	0.0	8
Vasanta	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0	1	33.3%	3
Compartfon	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Weex	0	0.0	1	50.0%	0	0.0	1	50.0%	2
Flash Mobile	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Miio	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Wimo	0	0.0	1	100.0%	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.

"Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí 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.

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.



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.

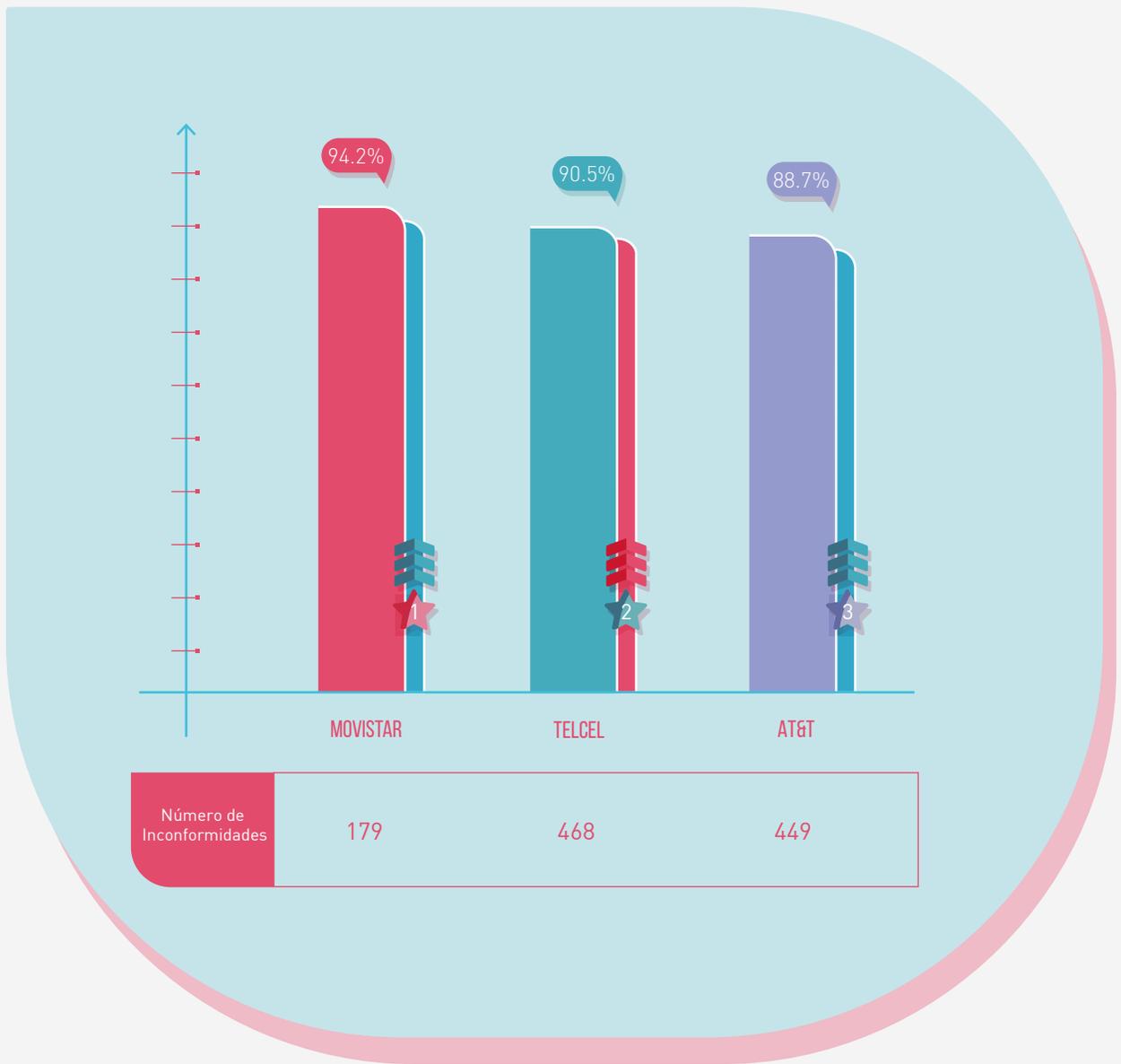
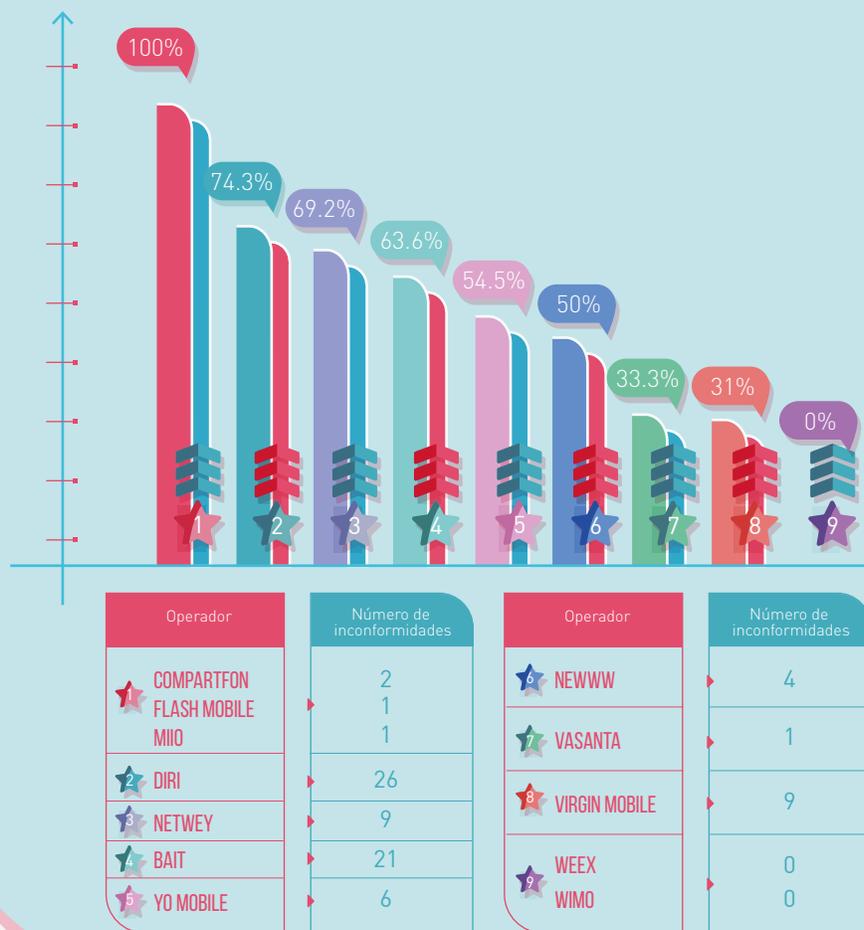




GRÁFICO 17

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



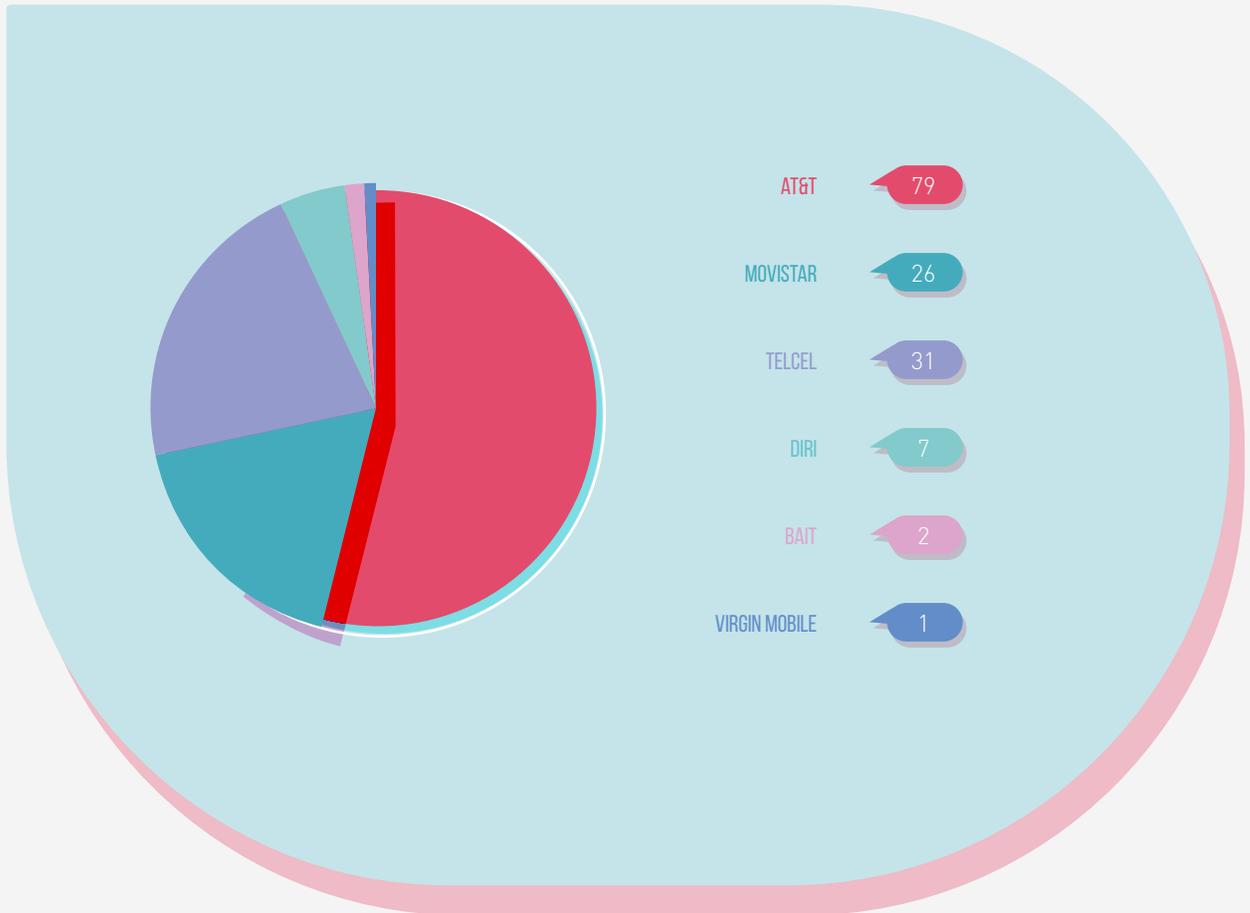
## GRADO DE SATISFACCIÓN, MÓVILES

Dentro de los 484 folios calificados como satisfechos, 146 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.



**GRÁFICO 18**

Grado de satisfacción por operador, móviles.



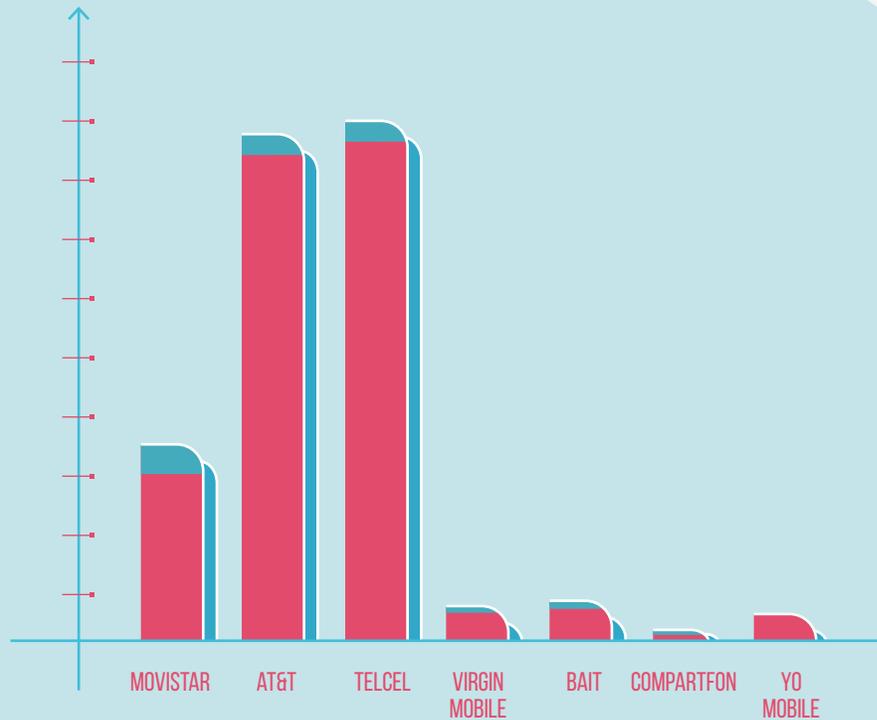
## PORTABILIDADES NO CONSENTIDAS

Durante el trimestre en comento, se detectaron 70 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.



GRÁFICO 19

Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



Portabilidad no consentida	25	22	18	2	1	1	1
Inconformidades ingresadas, por operador, sobre otros temas	165	484	499	27	32	1	10

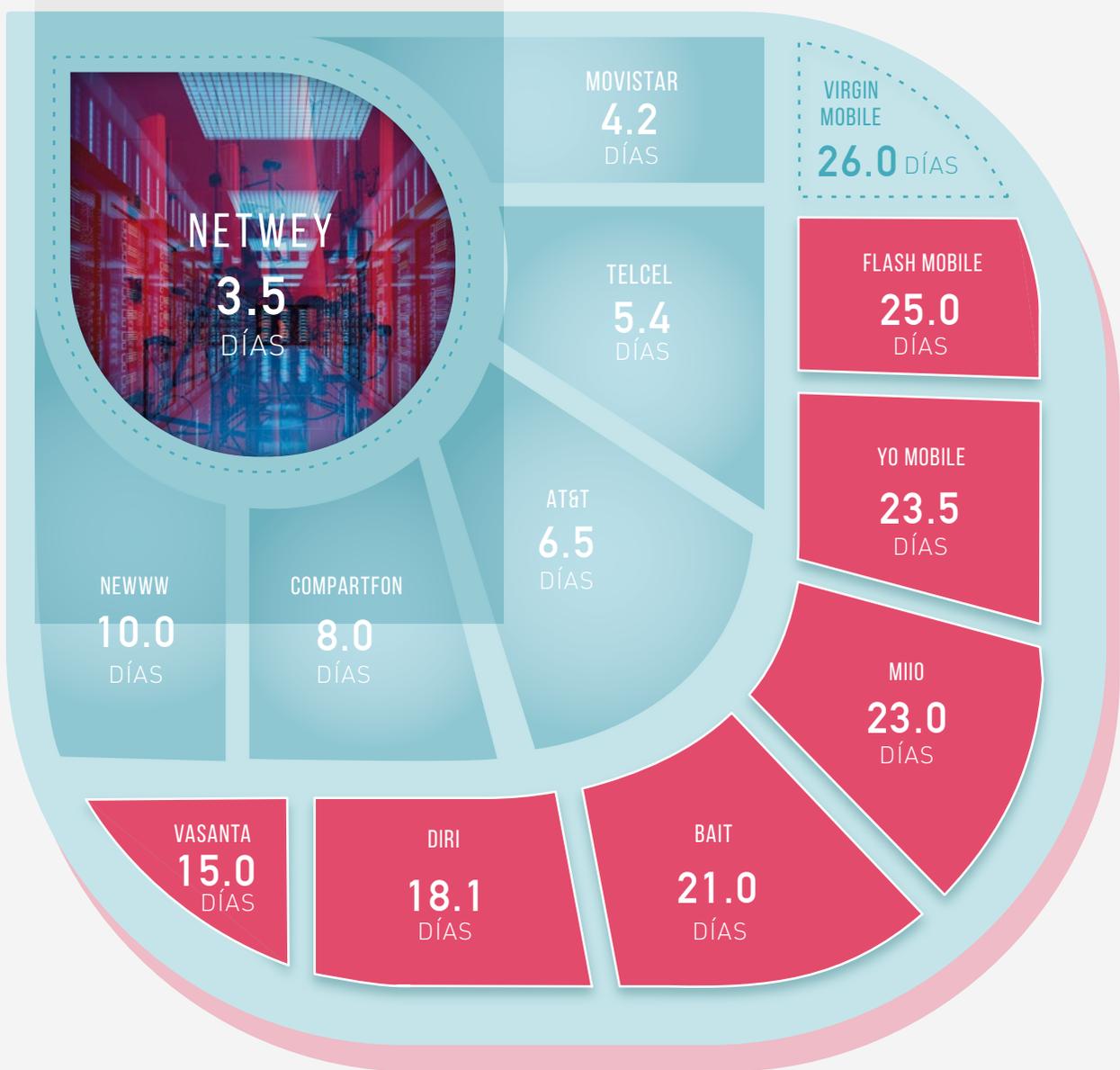
## TIEMPO DE ATENCIÓN, MÓVILES

El tiempo promedio de atención fue de 14.5 días hábiles, siendo Netwey la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Virgin Mobile fue la que más tardó.

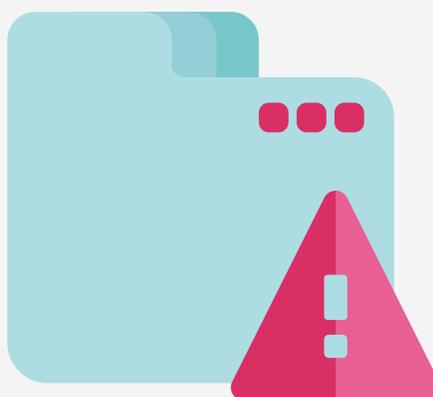


GRÁFICO 20

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



Los operadores que no dieron respuesta a los usuarios durante el trimestre reportado son:



Weex

Wimo



## APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS

### CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES, FIJOS

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

Tabla 4. Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Teléfono fijo más Internet fijo	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga
Telmex	764	168	0	905	0	0	0
Megacable	161	15	45	76	93	2	130
Izzi	189	28	27	98	34	4	117
Totalplay	113	26	19	61	28	1	59
Dish	11	0	75	0	6	1	0
Sky	6	0	23	0	8	0	0
Blue Telecom	15	0	2	0	12	0	0
Enlace TPE	5	8	0	6	0	0	0
Telnor	9	4	0	6	0	0	0
Lantointernet	5	0	0	0	0	0	0
Eni Networks	4	0	0	0	0	0	0
Axtel	0	2	1	0	0	0	0
Hughes México	3	0	0	0	0	0	0
Cable de Bravo	0	0	2	0	0	0	0

Tabla 4. Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Teléfono fijo más Internet fijo	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga
Siconecta	2	0	0	0	0	0	0
Abix	0	1	0	0	0	0	0
Aire Cable	1	0	0	0	0	0	0
Cable Sur	0	0	0	0	1	0	0
Gigacable	1	0	0	0	0	0	0
Grupo W Com	0	0	1	0	0	0	0
Hypernet	1	0	0	0	0	0	0
IENTC	1	0	0	0	0	0	0
Live Telecom	1	0	0	0	0	0	0
MCM	1	0	0	0	0	0	0
Ont Networks	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Mérida	0	0	1	0	0	0	0
Terabyte	1	0	0	0	0	0	0
Terared	1	0	0	0	0	0	0
Turbored	1	0	0	0	0	0	0
Wifmax	1	0	0	0	0	0	0
Total	1299	252	196	1152	182	8	306

Nota.

\*No se consideran 23 folios de Izzi y 5 de Megacable ingresados por servicios móviles, reportados en el apartado 2.

## ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES, FIJOS

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 53.7% de las 3,423 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.

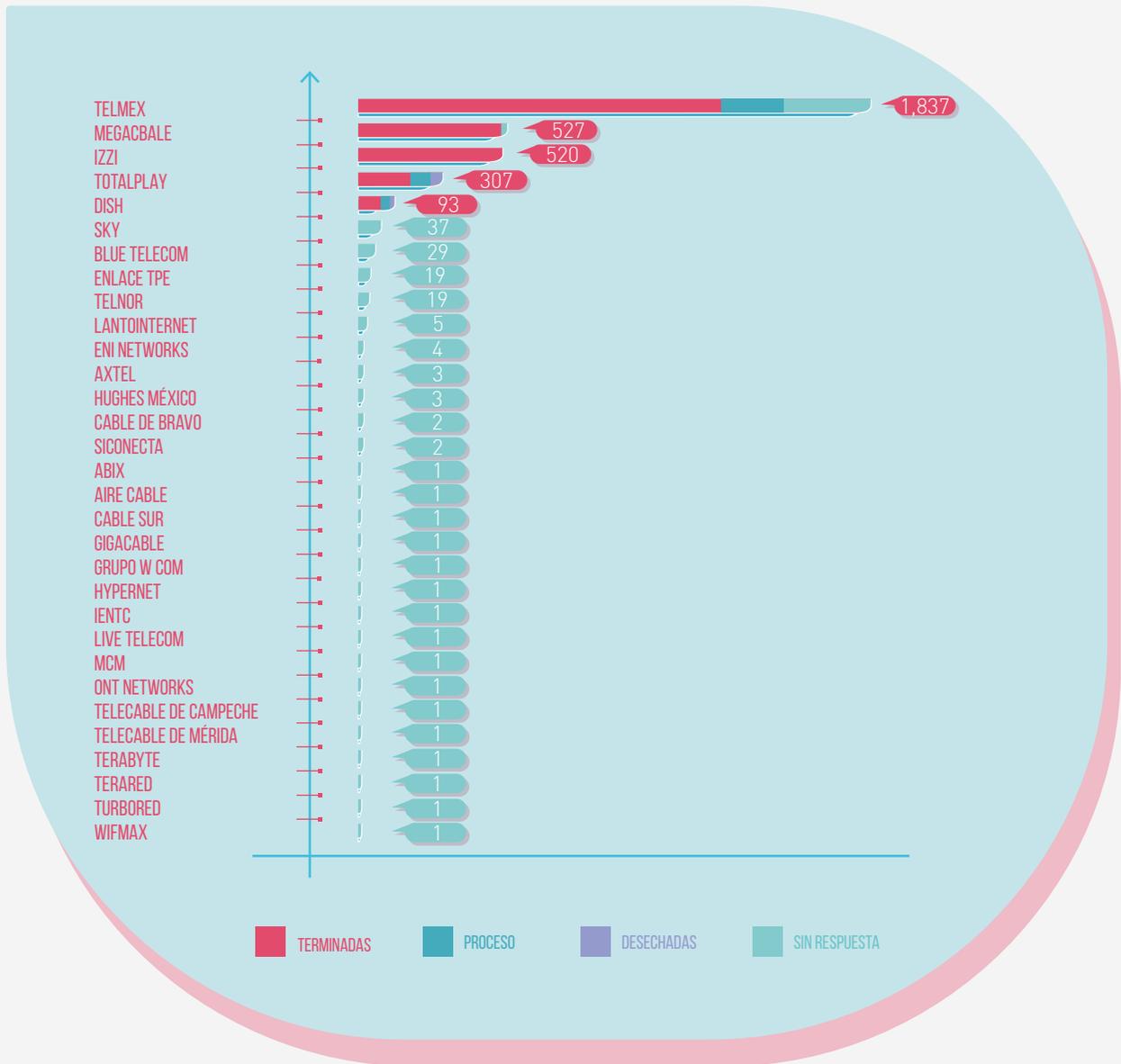


Tabla 5. Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Folios	%	Folios	%	Folios	%	Folios	%	
Telmex	1121	61.0%	304	16.6%	10	0.5%	402	21.9%	1837
Megacable	508	96.4%	19	3.6%	0	0.0	0	0.0	527
Izzi	520	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	520
Totalplay	185	60.3%	66	21.5%	56	18.2%	0	0.0	307
Dish	44	47.3%	45	48.4%	4	4.3%	0	0.0	93
Sky	9	24.3%	4	10.8%	0	0.0	24	64.9%	37
Blue Telecom	4	13.8%	3	10.3%	0	0.0	22	75.9%	29
Enlace TPE	12	63.2%	6	31.6%	0	0.0	1	5.3%	19
Telnor	19	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19
Lantointernet	1	20.0%	4	80.0%	0	0.0	0	0.0	5
Eni Networks	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0	0	0.0	4
Axtel	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	2	66.7%	3
Hughes México	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	3
Cable de Bravo	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Siconecta	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Abix	1	100.0%	0	0.0	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
Gigacable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Grupo W Com	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Hypernet	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
IENTC	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Live Telecom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
MCM	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Ont Networks	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Telecable de Campeche	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Telecable de Mérida	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Terabyte	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Terared	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Turbored	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Wifmax	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.

"Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí 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.

Nota.

\*Se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (23) y Megacable (5) reportados en el apartado 2.

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 22A**

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.





**GRÁFICO 22B**

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



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.

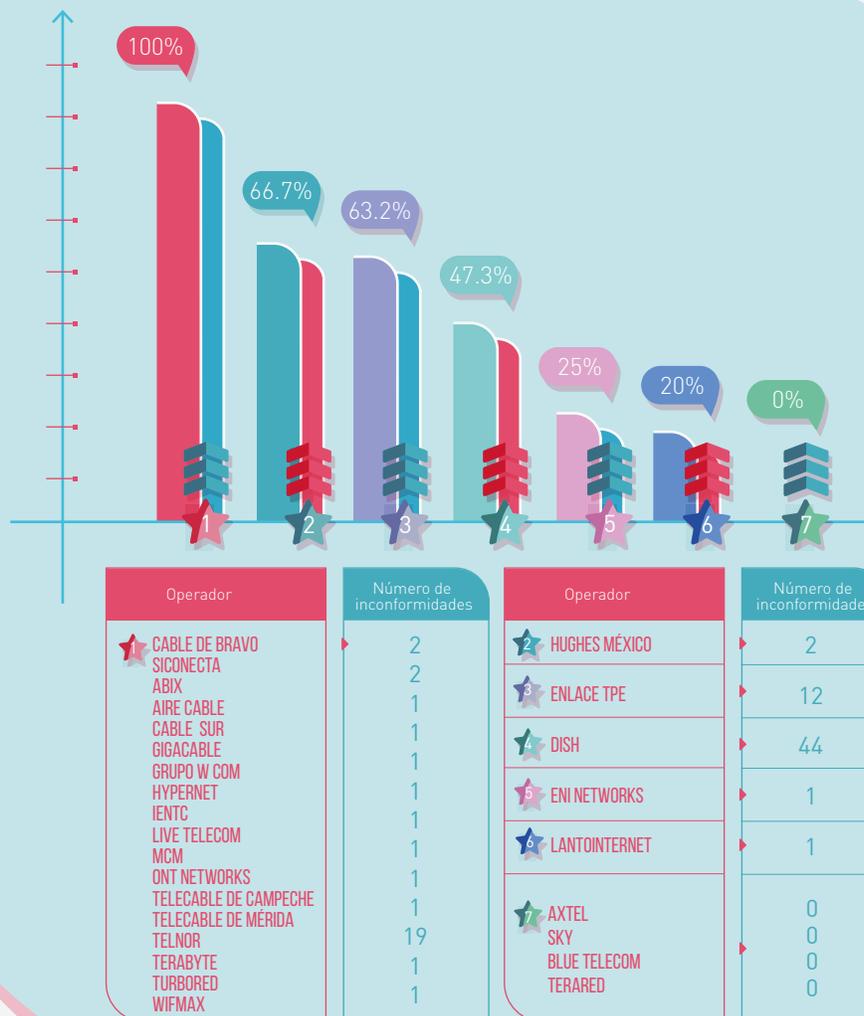


El ranking correspondiente a operadores con 99 o menos inconformidades se presenta a continuación:



**GRÁFICO 24**

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



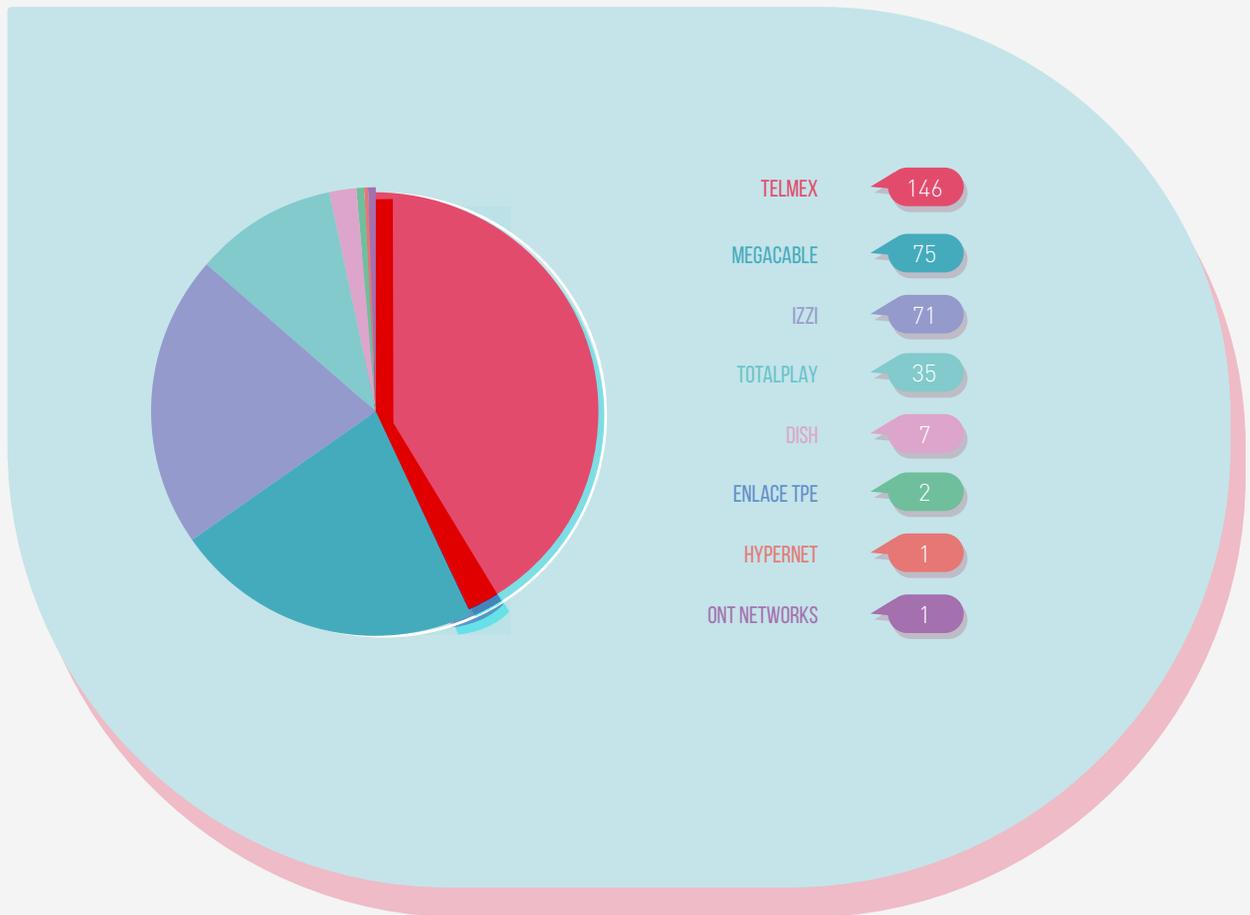
## GRADO DE SATISFACCIÓN, FIJOS

De los 484 folios calificados como satisfechos, 338 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.



GRÁFICO 25

Grado de satisfacción por operador, fijos.



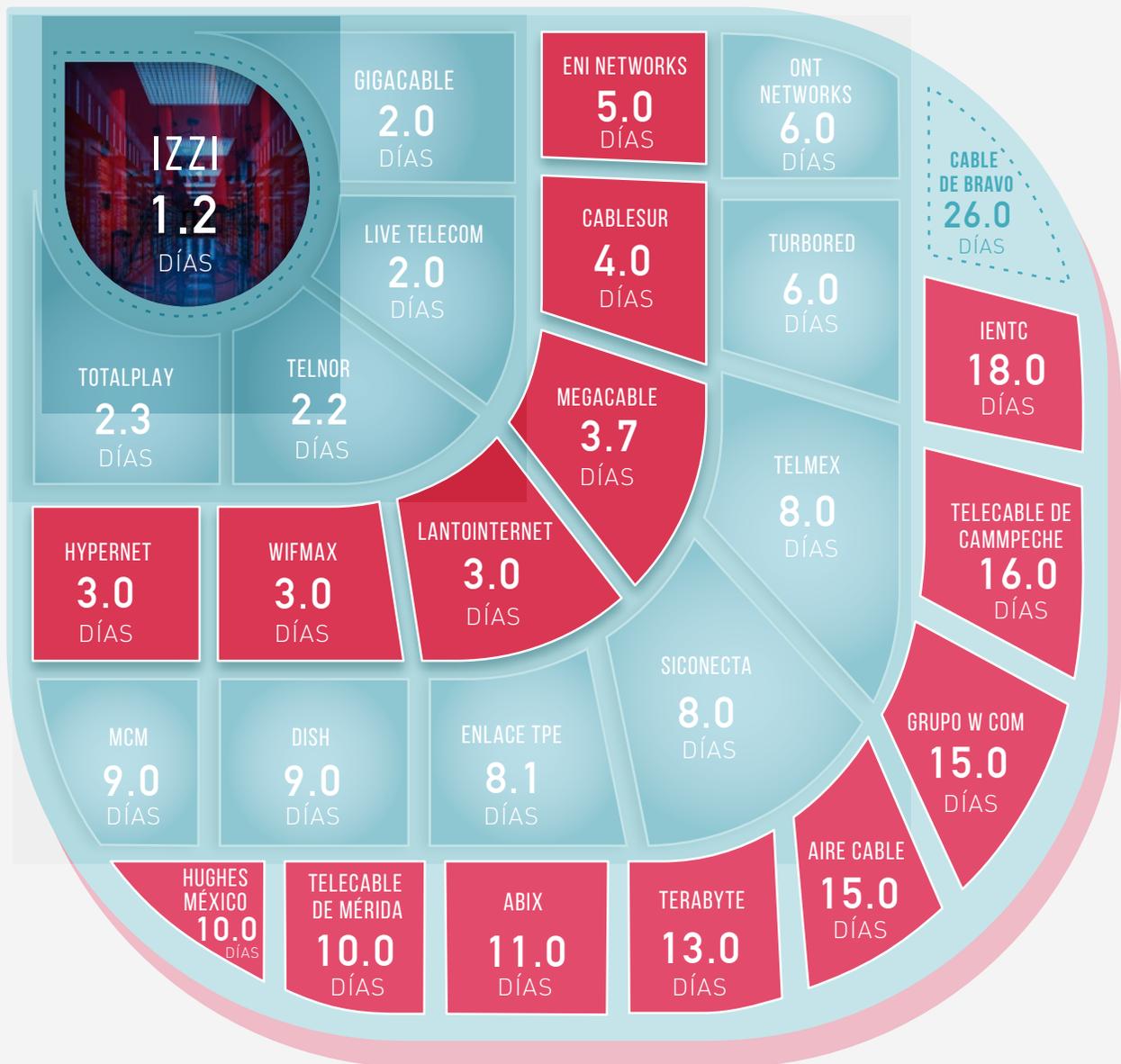
## TIEMPO DE ATENCIÓN, FIJOS

El tiempo promedio de atención fue de 8.1 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue IZZI, con 1.2 días hábiles, mientras que Cable de Bravo tuvo un tiempo promedio de atención de 26 días hábiles.

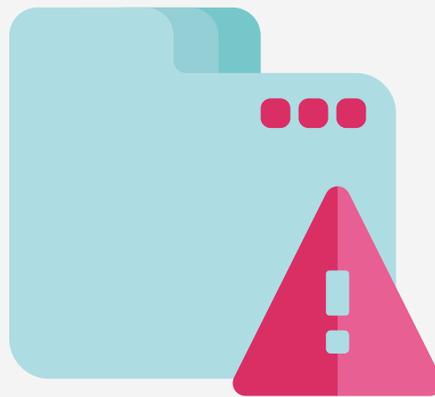


GRÁFICO 26

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



Los operadores que no dieron respuesta a los usuarios durante el trimestre reportado son:



Axtel

Blue Telecom

Terared

Sky



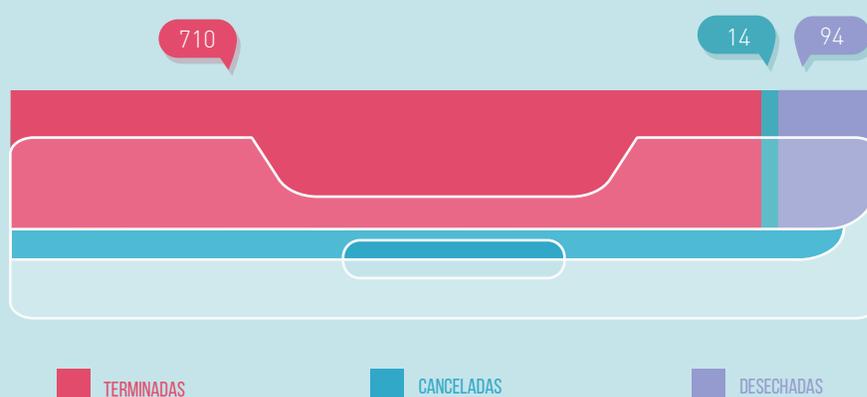
# APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 818 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, sí 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, eliminando 1 caso atendido por el IFT, se tiene el siguiente resultado.

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

	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas		Total
Aba telecomunicaciones	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Aire cable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
AT&T	45	90.0%	2	4.0%	2	4.0%	1	2.0%	50
Bait	9	81.8%	1	9.1%	1	9.1%	0	0.0	11
Cable sur	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Convergía	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Cosmocable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Diri	0	0.0	4	80.0%	0	0.0	1	20.0%	5
Dish	5	20.0%	2	8.0%	18	72.0%	0	0.0	25
Diveracy	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Eni networks	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Enlace tpe	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0	0	0.0	3
Estv cable	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Izzi	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	1	50.0%	2
Maxcom	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Megacable	29	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29
Netwey	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Newww	3	75.0%	0	0.0	1	25.0%	0	0.0	4
Procom servicios inteligentes	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Sky	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0	0	0.0	3
Telcel	18	94.7%	0	0.0	1	5.3%	0	0.0	19
Movistar	11	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11
Telmex	162	31.2%	341	65.6%	10	1.9%	7	1.3%	520
Terared	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Total play	8	11.3%	1	1.4%	60	84.5%	2	2.8%	71
Tv cable de Pachuca	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
UC telecomunicaciones	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Virgin mobile	8	36.4%	12	54.6%	1	4.5%	1	4.5%	22
Weex	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Yotelco	8	30.8%	18	69.2%	0	0.0	0	0.0	26

"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, sí 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.

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.





# CONCLUSIONES

- Del 1 de abril al 30 de junio de 2021, se recibieron 5,202 inconformidades, lo que representa una disminución del 27.8% respecto del trimestre anterior.
- Los cinco estados de la República de donde proviene el mayor número de reportes son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro y Nuevo León.
- El 78.7% de las inconformidades fueron atendidas, el 11.8% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 8% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.5% se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.
- Los servicios con un mayor número de incidencias reportadas son el Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo.
- El operador con el mayor número de inconformidades para telefonía móvil, respecto de su número de líneas, fue Megacable; para Internet móvil, Telcel.
- Telmex recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para los servicios de telefonía e Internet fijo; para televisión de paga fue Megacable.
- La PROFECO asesoró a 4,991 usuarios sobre sus derechos y recibió 419 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 70.9% 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 y; para servicios fijos, Izzi.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 14.5 días hábiles, mientras que para fijos fue de 8.1.
- Los 818 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 710 terminados, 94 desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 14 cancelados.

# SOY USUARIO 2021

## Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120

Correo electrónico: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

Ingresa a la página de Soy Usuario:

[www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx)



Descarga la App **Mi IFT**



[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena,  
C.P. 03720, Demarcación Territorial Benito Juárez,  
Ciudad de México

Tel: 555015 4000 / 800 2000 120



[www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)

José Vasconcelos 208, Col. Condesa,  
C.P. 06140, Demarcación Territorial Cuauhtémoc,  
Ciudad de México

Tel: 555625 6700