

SOY USUARIO

TERCER INFORME
TRIMESTRAL

2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3



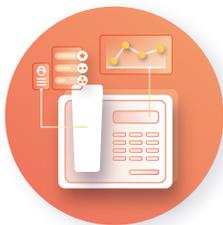
APARTADO 1. DATOS GENERALES 6

Total de inconformidades	6
Asesoría de PROFECO	15
Perfil y satisfacción del usuario	17



APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES 20

Clasificación de inconformidades, móviles	20
Atención de inconformidades, móviles	22
Grado de satisfacción, móviles	27
Portabilidades no consentidas	28
Tiempo de atención, móviles	29



APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS 31

Clasificación de inconformidades, fijos	31
Atención de inconformidades, fijos	33
Grado de satisfacción, fijos	38
Tiempo de atención, fijos	39



APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR 41

CONCLUSIONES 44

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



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 julio al 30 de septiembre 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.

TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

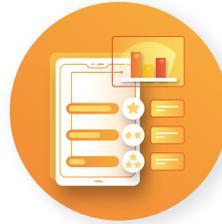
Conclusiones

El informe presenta 4 apartados:



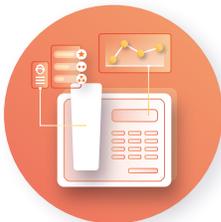
Apartado 1. Datos generales

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 en 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 3. Servicios fijos

El apartado 3 está diseñado para conocer a fondo la atención que otorgan 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 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 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 abril a junio 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

TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

4



APARTADO 1

DATOS GENERALES

SOY USUARIO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 1. DATOS GENERALES

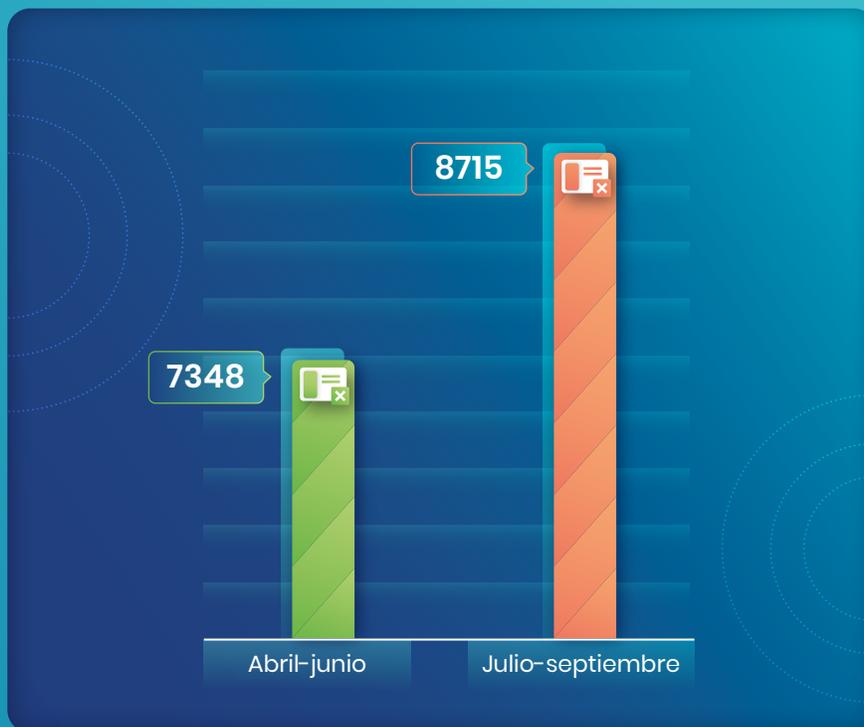
Total de inconformidades

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 8,715 inconformidades, lo que representa un aumento del 18.60% respecto del trimestre anterior (7,348).



Gráfico 1.

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.



TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México (21.1%), el Estado de México (20.0%), Jalisco (7.5%), Nuevo León (5.2%) y Veracruz (4.8%). 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.



Entidad	Inconformidades	Porcentaje
Ciudad de México	1,836	21.1%
Edo. de México	1,742	20.0%
Jalisco	655	7.5%
Nuevo León	456	5.2%
Veracruz	420	4.8%
Puebla	371	4.3%
Guanajuato	345	4.0%
Querétaro	335	3.8%
Tamaulipas	213	2.4%
Coahuila	173	2.0%
Hidalgo	153	1.8%
Yucatán	146	1.7%
Morelos	137	1.6%
Sinaloa	134	1.5%
Baja California	130	1.5%
Chihuahua	124	1.4%

Entidad	Inconformidades	Porcentaje
Michoacán	119	1.4%
Guerrero	112	1.3%
Quintana Roo	112	1.3%
Sonora	112	1.3%
Oaxaca	109	1.3%
Chiapas	107	1.2%
San Luis Potosí	100	1.1%
Tabasco	93	1.1%
Colima	85	1.0%
Aguascalientes	81	0.9%
Tlaxcala	77	0.9%
Durango	73	0.8%
Campeche	48	0.6%
Nayarit	48	0.6%
Zacatecas	40	0.5%
Baja California Sur	29	0.3%



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

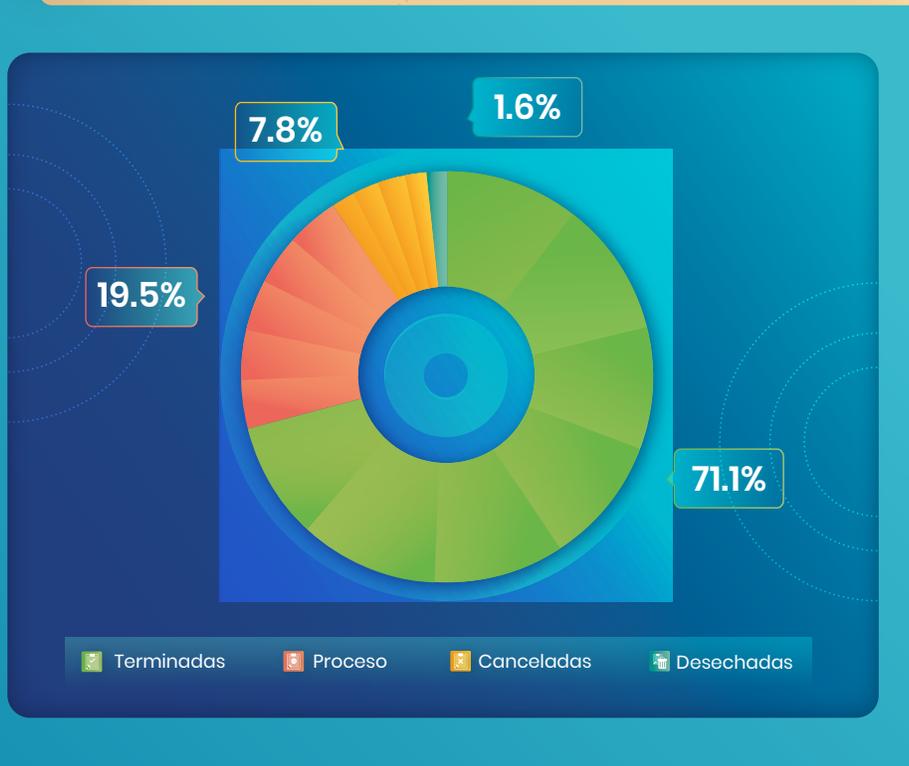
Conclusiones

El 71.1% (6,195) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 19.5% (1,701) se encuentran en proceso, el 7.8% (679) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.6% (140) 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.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

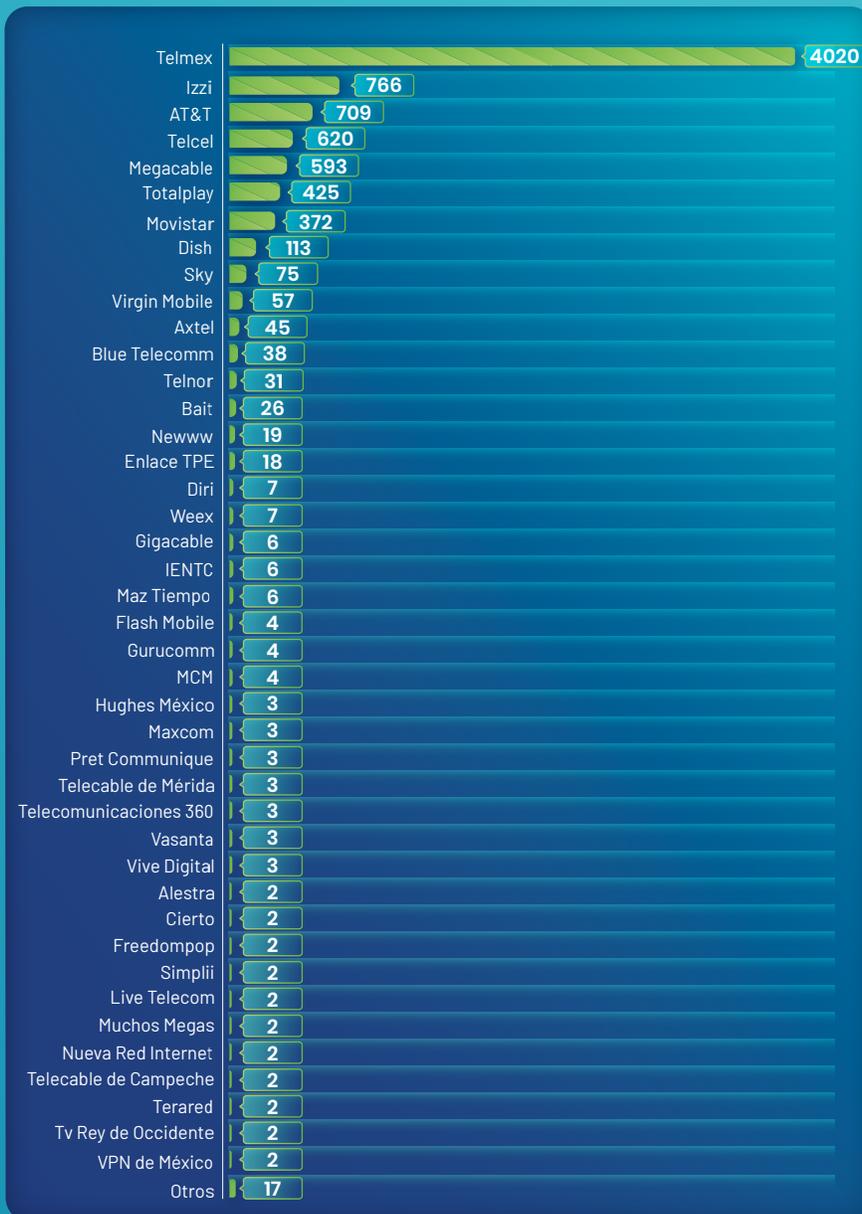
Se canalizaron a los prestadores de servicios 8,031 folios, descontando 5 casos atendidos por el IFT y 679 cancelados. Se puede observar que los 6 primeros proveedores concentran el 88.82% (7,133) del total de inconformidades remitidas (8,031).

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



Gráfico 4.

Distribución de inconformidades por operador.



*Otros corresponde a las siguientes empresas, con una inconformidad cada una: AlmaTel, Cable Sur, Cablevisión Red, Consorcio TV Cable, Grupo Inten, Hypernet, Linktec, Maxicable de México, Maya Cable de Carillo Puerto, Netwey, Six Móvil, StarTv, UC Telecomunicaciones, Ultravisión, Velázquez Juárez y Asociados, Voz Telecom y Wibospot.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

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.

Operador	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telmex	Telefonía fija	469	11,283,230	4.16
	Internet fijo	1,524	9,258,679	16.46
	Teléfono fijo más Internet fijo	2,027	*	*
Izzi	Telefonía fija	40	3,738,355	1.07
	Internet fijo	291	4,421,288	6.58
	Tv de paga	39	4,165,797	0.94
	Telefonía móvil	24	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	12	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	153	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	137	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	60	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	10	*	*
AT&T	Telefonía móvil	584	17,578,193	3.32
	Internet móvil	7	15,496,995	0.05
	Trunking	5	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	113	*	*
Telcel	Telefonía móvil	439	74,558,838	0.59
	Internet móvil	42	68,398,708	0.06
	Teléfono móvil más Internet móvil	139	*	*
Megacable	Telefonía fija	32	2,130,176	1.50
	Internet fijo	191	3,096,852	6.17
	Tv de paga	25	3,225,341	0.78
	Telefonía móvil	9	4,127	218.08
	Teléfono móvil más Internet móvil	1	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	103	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	126	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	97	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	9	*	*
Totalplay	Telefonía fija	77	1,623,500	4.74
	Internet fijo	120	1,512,241	7.94
	Tv de paga	14	1,063,953	1.32
	Teléfono fijo más Internet fijo	85	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	91	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	32	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	6	*	*

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_quest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%-C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 3 de noviembre 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



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

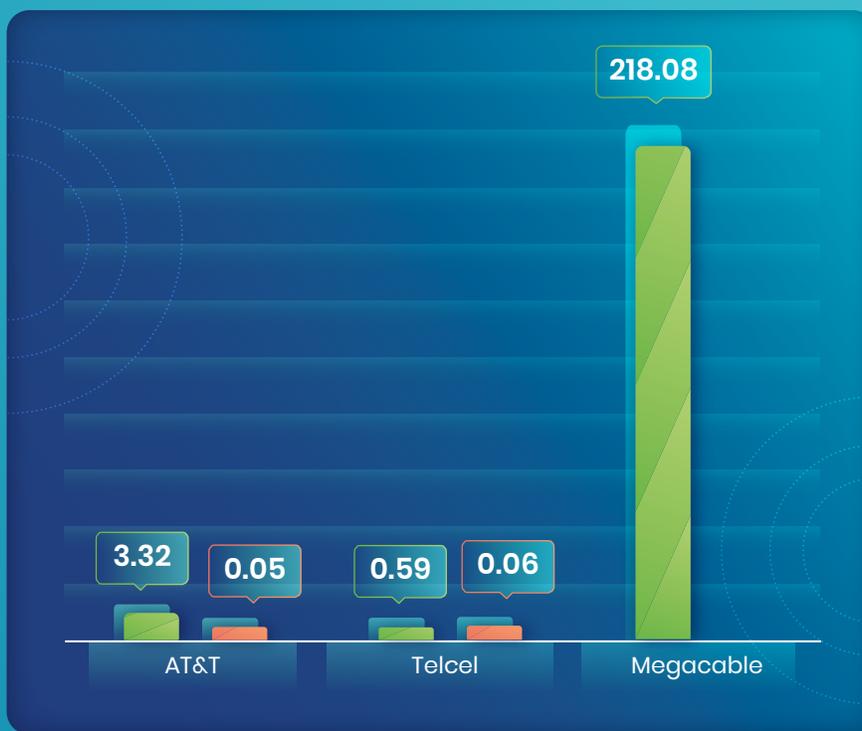
Conclusiones

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 Telcel. De manera gráfica, se observa lo siguiente.



Gráfico 5.

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.



Telefonía móvil

Internet móvil



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

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, Totalplay. Ello se ve reflejado en el gráfico 6.



Gráfico 6.

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



Telefonía fija



Internet fijo

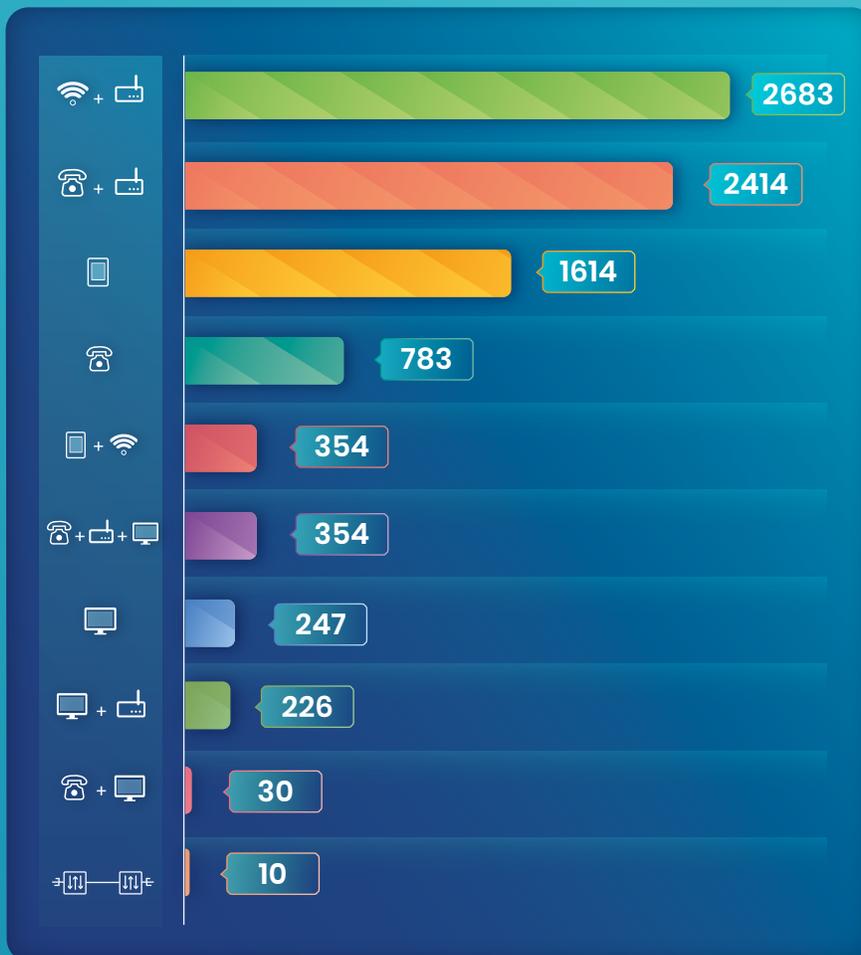


Tv de paga

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.



 Telefonía móvil
  Internet móvil
  Teléfono fijo
  Internet fijo
  Tv de paga
  Trunking



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

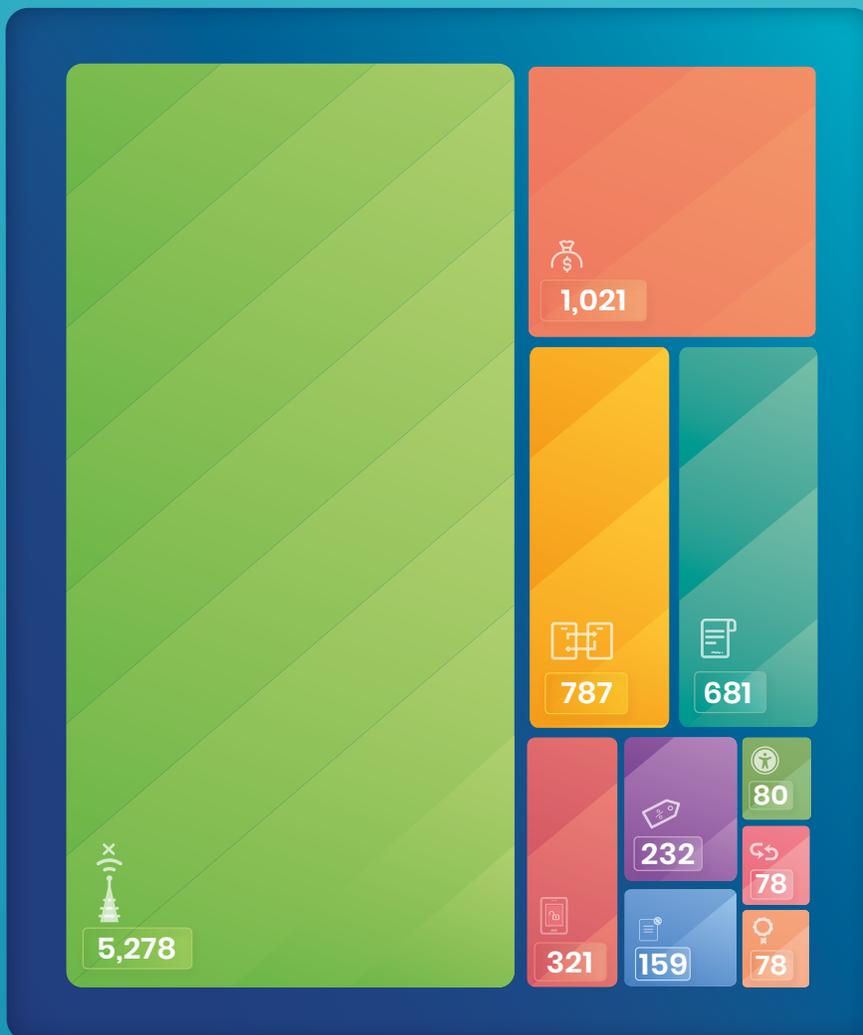
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

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



Gráfico 8.
Inconformidades por tipo de problemática.



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



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

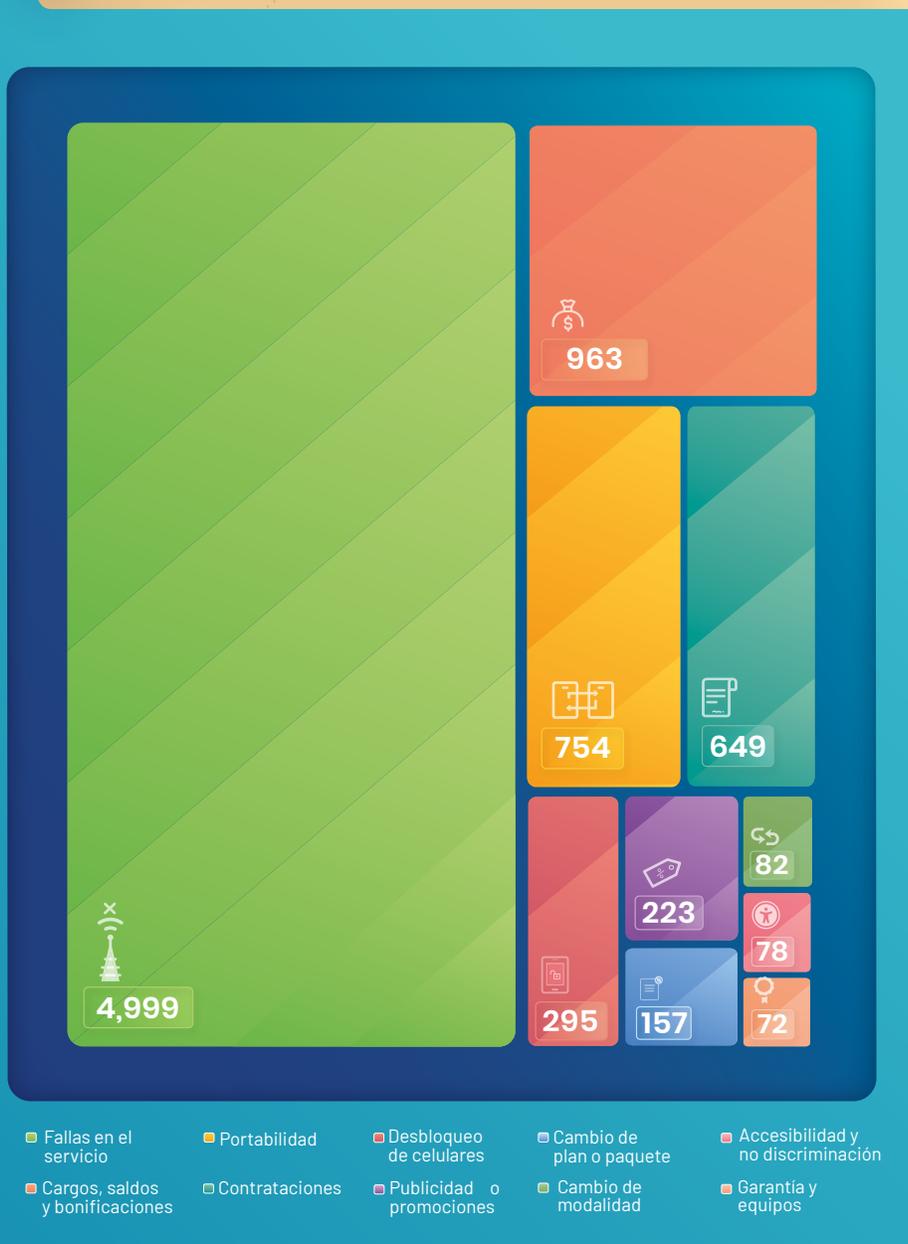
Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 8,272 (94.9%) usuarios; los restantes 443 (5.1%) casos no recibieron asesoría. 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.



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



- Introducción
- Apartado 1** Datos generales
- Apartado 2 Servicios móviles
- Apartado 3 Servicios fijos
- Apartado 4 Atención del trimestre anterior
- Conclusiones

15



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

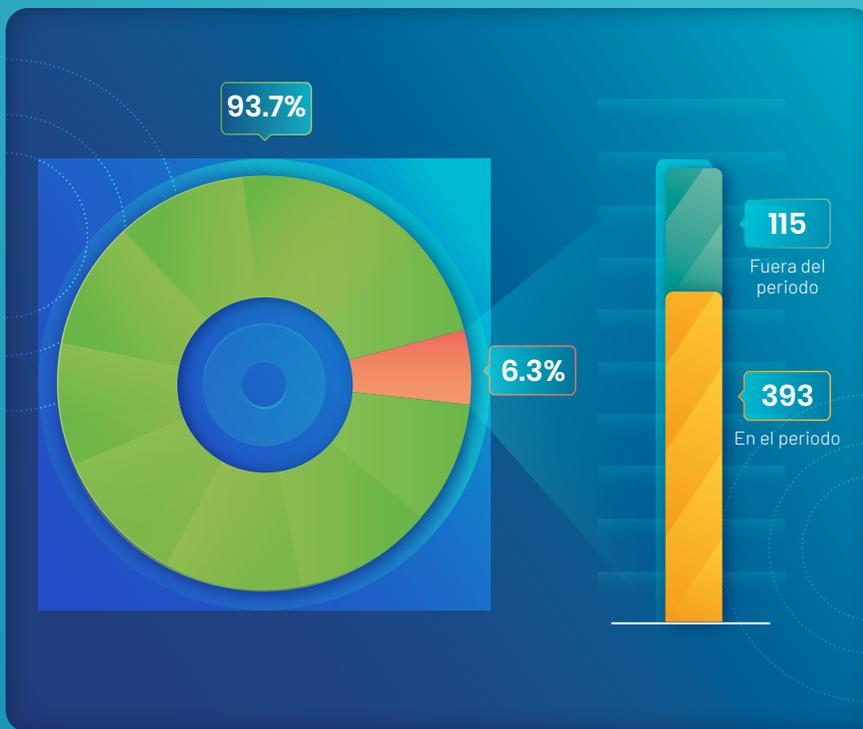
Conclusiones

Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 508 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 393 folios ingresados en el periodo que se reporta y 115 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (393), representan el 6.3% de los 6,195 folios terminados.



Gráfico 10.

Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



Terminadas

PROFECO

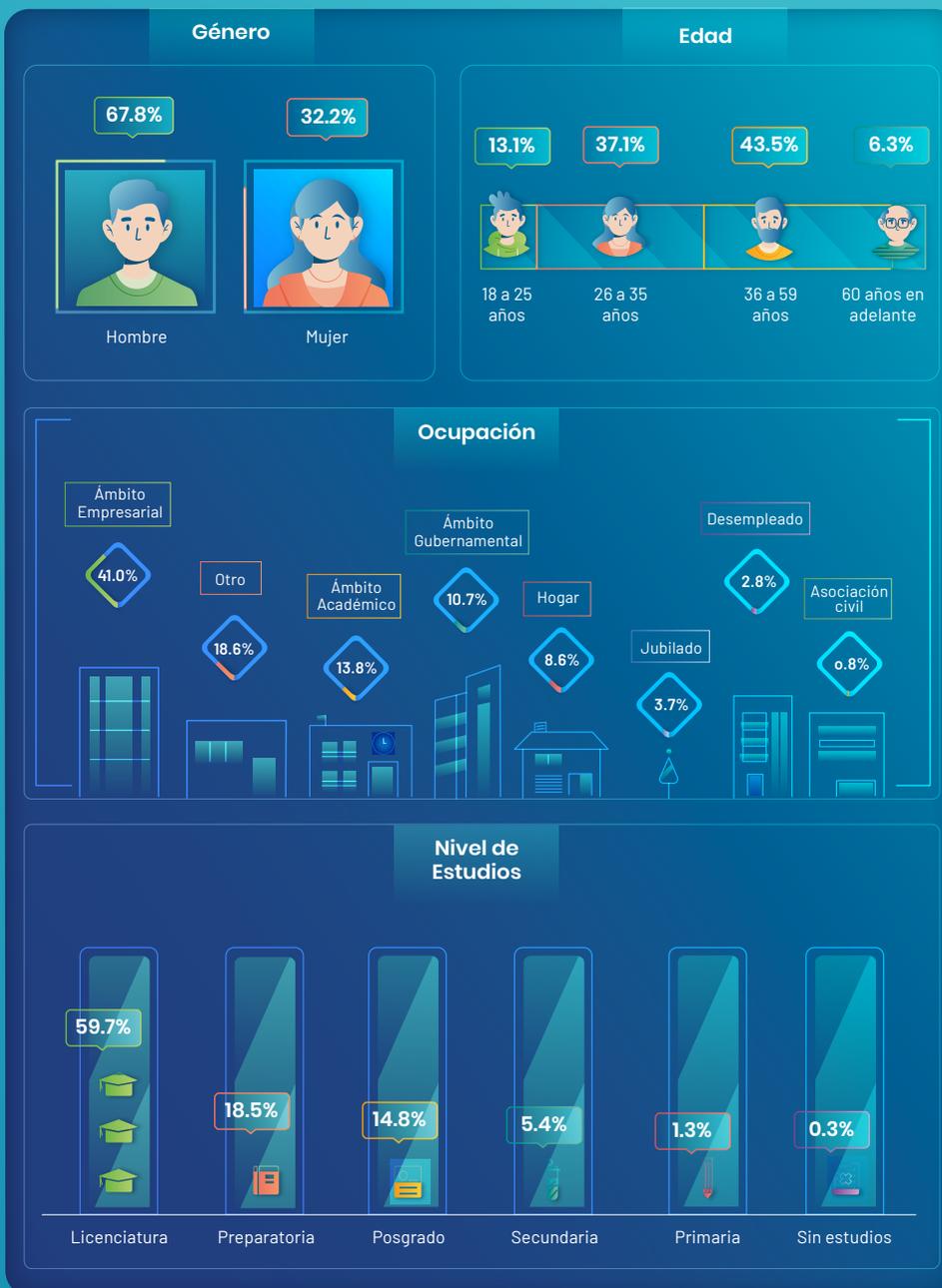
Perfil y satisfacción del usuario

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, 7,585 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:



Gráfico II.

Resultados de la encuesta sobre información estadística.



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

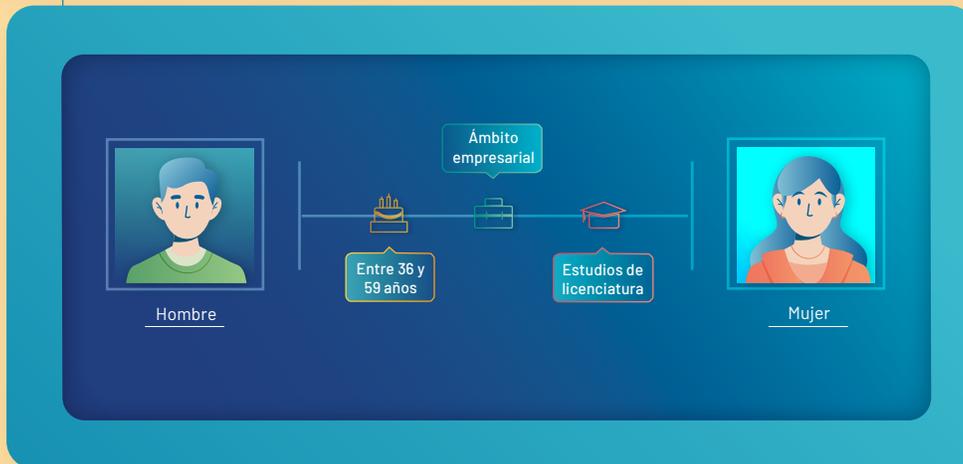
Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:

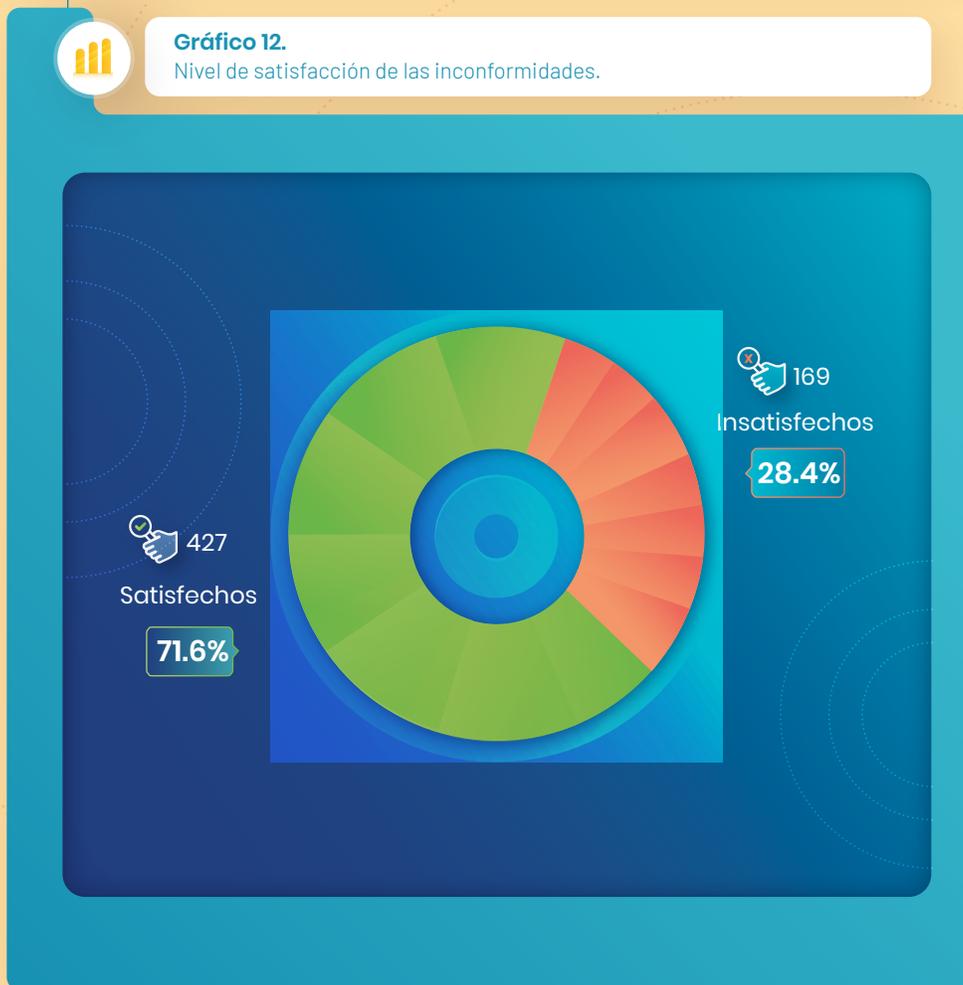


Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, únicamente 596 (9.6%) usuarios con inconformidades terminadas (6,195) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



Gráfico 12.

Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Por lo que hace a los casos satisfechos, 185 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 242 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



APARTADO 2

SERVICIOS MÓVILES

SOY USUARIO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
2020





APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES

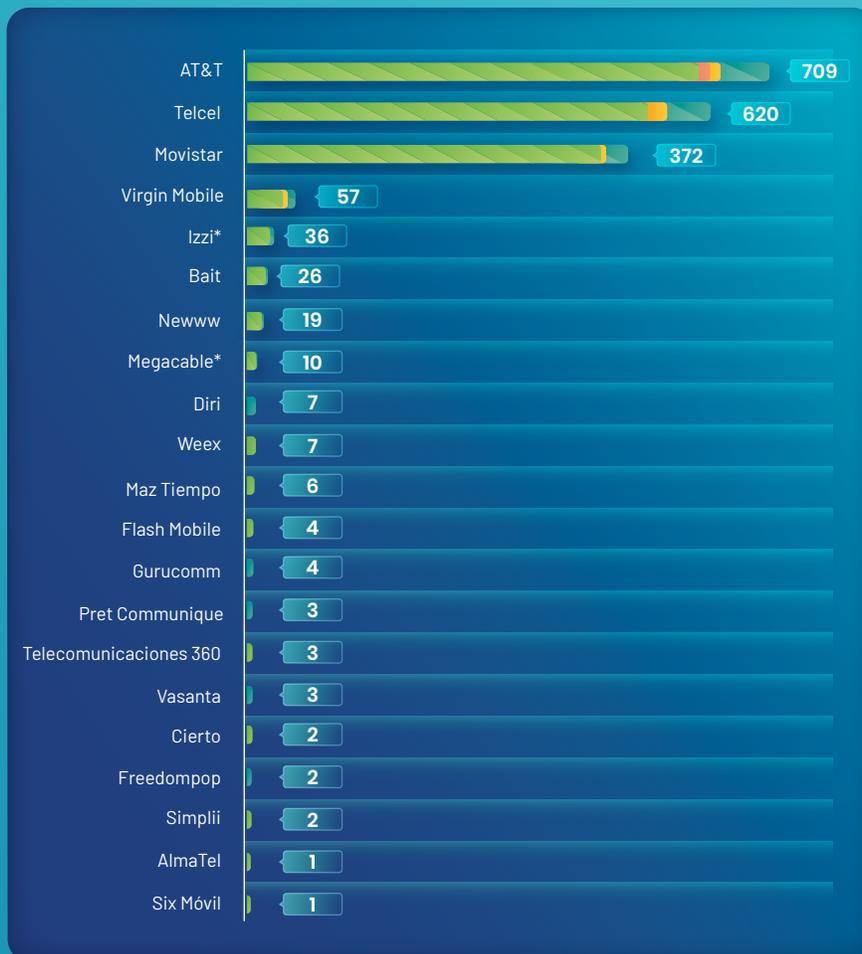
Clasificación de inconformidades, móviles

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 la combinación teléfono e internet móvil.



Gráfico 13.

Inconformidades por operador y servicios, móviles.



Telefonía móvil

Trunking

Internet

Telefonía móvil + Internet móvil

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

20



Tabla 2.

Inconformidades por operador y servicios, móvil.

	Telefonía móvil	Teléfono móvil más internet móvil	Internet móvil	Trunking
AT&T	584	113	7	5
Telcel	439	139	42	0
Movistar	301	63	6	2
Virgin Mobile	46	10	1	0
Izzi*	24	12	0	0
Bait	21	5	0	0
Newww	13	4	2	0
Megacable*	9	1	0	0
Diri	5	2	0	0
Weex	7	0	0	0
Maz Tiempo	6	0	0	0
Flash Mobile	4	0	0	0
Gurucomm	1	1	2	0
Pret Communique	1	2	0	0
Telecomunicaciones 360	3	0	0	0
Vasanta	2	1	0	0
Cierto	2	0	0	0
Freedompop	1	1	0	0
Simplii	2	0	0	0
AlmaTel	1	0	0	0
Six Móvil	1	0	0	0
TOTAL	1,473	354	60	7

*Nota. Se contemplan 10 folios de Megacable y 36 de Izzi, ingresados por servicios móviles; el detalle de la atención brindada se indicará en el apartado 3.

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

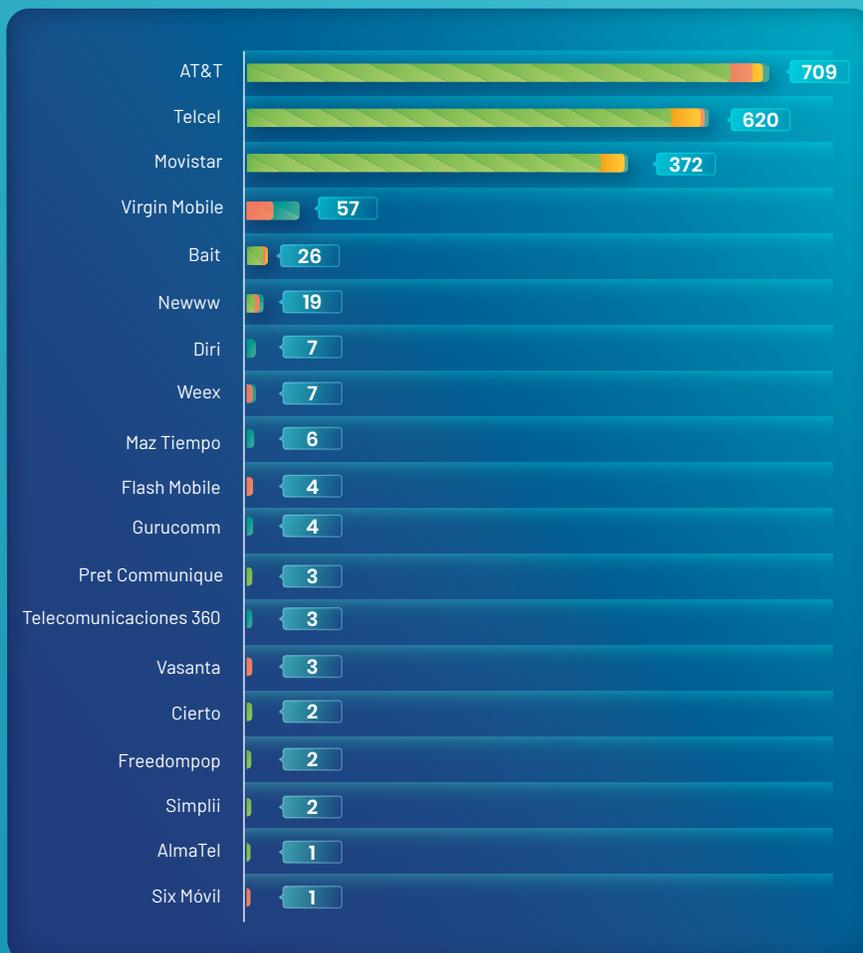
Atención de inconformidades, móviles

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, Telcel dio atención a un mayor porcentaje de sus inconformidades recibidas.



Gráfico 14.

Atención de inconformidades por operador, móviles



Terminadas Proceso Desechadas Sin respuesta

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones


Tabla 3.

Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
AT&T	640	90.3%	45	6.3%	18	2.5%	6	0.8%	709
Telcel	578	93.2%	39	6.3%	2	0.3%	1	0.2%	620
Movistar	329	88.4%	41	11.0%	0	0.0	2	0.5%	372
Virgin Mobile	4	7.0%	21	36.8%	0	0.0	32	56.1%	57
Bait	10	38.5%	5	19.2%	2	7.7%	9	34.6%	26
Newww	12	63.2%	6	31.6%	1	5.3%	0	0.0	19
Diri	3	42.9%	4	57.1%	0	0.0	0	0.0	7
Weex	5	71.4%	1	14.3%	0	0.0	1	14.3%	7
Maz Tiempo	1	16.7%	0	0.0	0	0.0	5	83.3%	6
Flash Mobile	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0	0	0.0	4
Gurucomm	0	0.0	1	25.0%	0	0.0	3	75.0%	4
Pret Communique	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Telecomunicaciones 360	2	66.7%	0	0.0	0	0.0	1	33.3%	3
Vasanta	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0	0	0.0	3
Cierto	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Freedompop	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Simplii	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
AlmaTel	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Six Móvil	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.

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

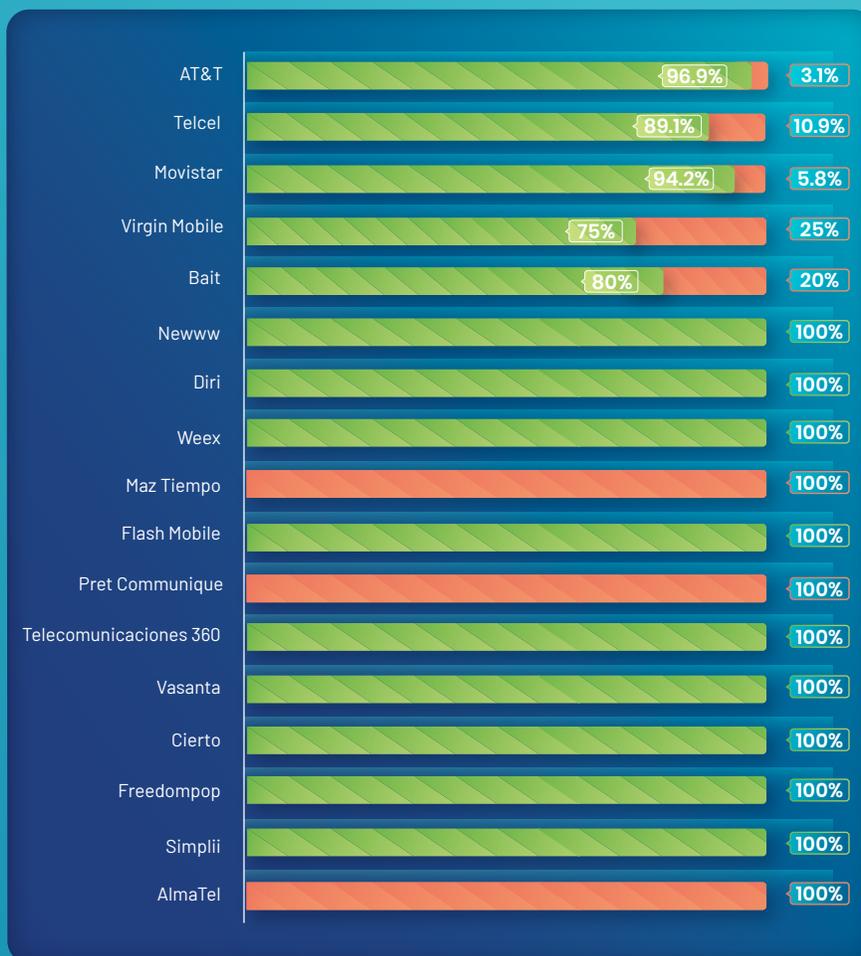
Conclusiones

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.



Atendidas

PROFECO



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



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



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

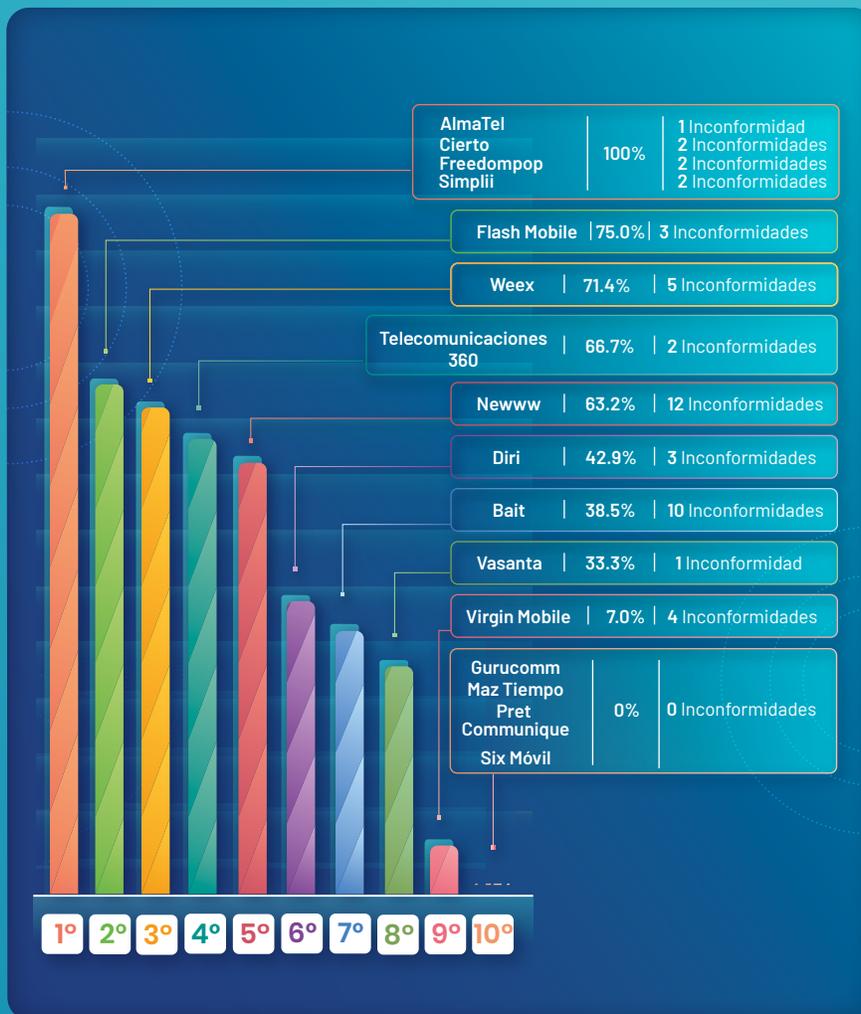
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



Gráfico 17.

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



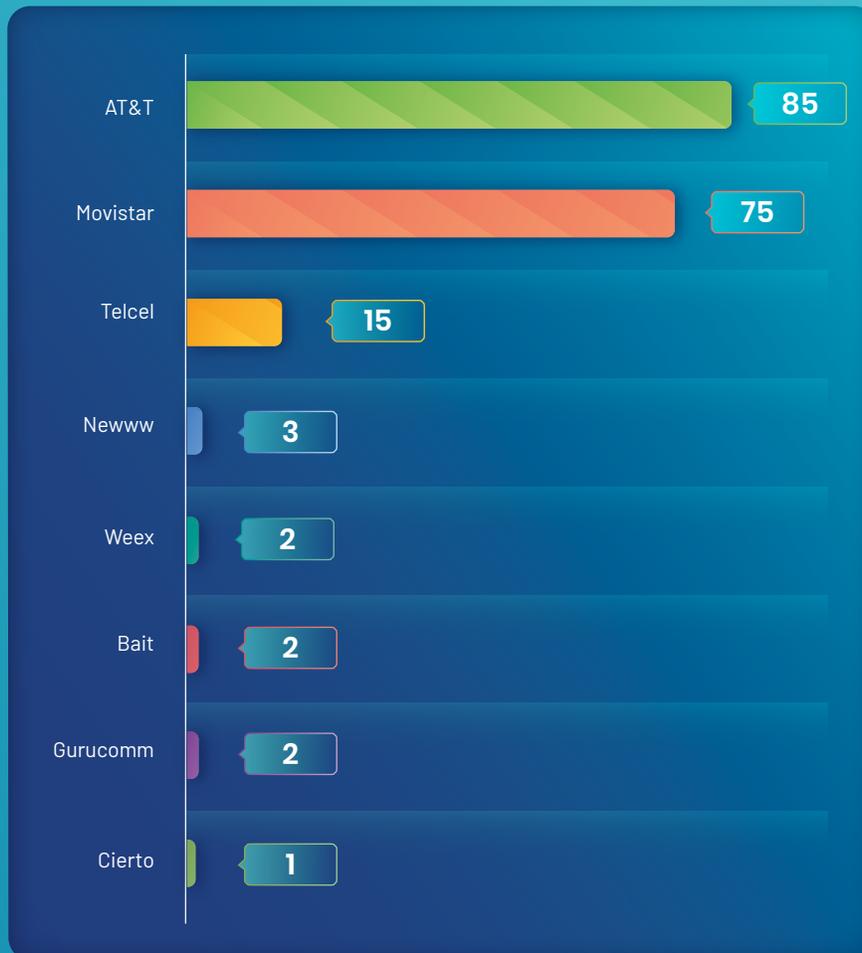
Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 427 folios calificados como satisfechos, 185 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.



Gráfico 18.

Grado de satisfacción por operador, móviles.



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 118 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.



	AT&T	Telcel	Movistar	Virgin Mobile	Newww	Flash Mobile	Simplii
Portabilidad no consentida	51	22	40	2	1	1	1
Inconformidades ingresadas, por operador, sobre otros temas	658	598	332	55	18	3	1



Inconformidades ingresadas, por operador, sobre otros temas



Portabilidad no consentida



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 12.1 días hábiles, siendo Freedompop la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Virgin Mobile fue la que más tardó. Los operadores que no dieron respuesta durante el trimestre reportado son: Gurucomm, Pret Communique, Maz Tiempo y Six Móvil.



Gráfico 20.

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



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



APARTADO 3

SERVICIOS FIJOS

SOY USUARIO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS

Clasificación de inconformidades, fijos

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



Tabla 4.

Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Teléfono fijo más Internet fijo	Internet fijo	Telefonía fija	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Tv de paga más Internet fijo	Televisión de paga	Teléfono fijo más tv de paga
Telmex	2027	1524	469	0	0	0	0
Izzi*	153	291	40	137	60	39	10
Megacable*	103	191	32	126	97	25	9
Totalplay	85	120	77	91	32	14	6
Dish	1	23	0	0	9	77	3
Sky	0	8	0	0	18	49	0
Axtel	29	7	5	0	2	0	2
Blue Telecomm	0	34	0	0	4	0	0
Telnor	10	12	9	0	0	0	0
Enlace TPE	5	7	6	0	0	0	0
Gigacable	0	4	0	0	2	0	0
IENTC	0	5	1	0	0	0	0
MCM	0	0	4	0	0	0	0
Hughes México	0	3	0	0	0	0	0
Maxcom	1	1	1	0	0	0	0
Telecable de Mérida	0	3	0	0	0	0	0
Vive Digital	0	3	0	0	0	0	0
Alestra	0	0	2	0	0	0	0

TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



Tabla 4.

Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Teléfono fijo más Internet fijo	Internet fijo	Telefonía fija	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Tv de paga más Internet fijo	Televisión de paga	Teléfono fijo más tv de paga
Live Telecom	0	2	0	0	0	0	0
Muchos Megas	0	2	0	0	0	0	0
Nueva Red Internet México	0	2	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	0	2	0	0	0	0	0
Terared	0	2	0	0	0	0	0
Tv Rey de Occidente	0	0	2	0	0	0	0
VPN de México	0	2	0	0	0	0	0
Cable Sur	0	0	0	0	0	1	0
Cablevisión Regional	0	0	0	0	0	1	0
Consortio Tv Cable	0	0	0	0	1	0	0
Grupo Inten	0	1	0	0	0	0	0
Hypernet	0	1	0	0	0	0	0
Linktec	0	1	0	0	0	0	0
Maxicable de México	0	1	0	0	0	0	0
Maya Cable de Carrillo Puerto	0	0	0	0	0	1	0
Netwey	0	1	0	0	0	0	0
StarTv	0	0	0	0	0	1	0
UC Telecomunicaciones	0	0	1	0	0	0	0
Ultravisión	0	1	0	0	0	0	0
Velázquez Juárez Asociados	0	0	0	0	1	0	0
Voz Telecom	0	0	1	0	0	0	0
Wibospot	0	1	0	0	0	0	0
Total	2,414	2,255	650	354	226	208	30

Nota.

*No se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (36) y Megacable (10) reportados en el apartado 2.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

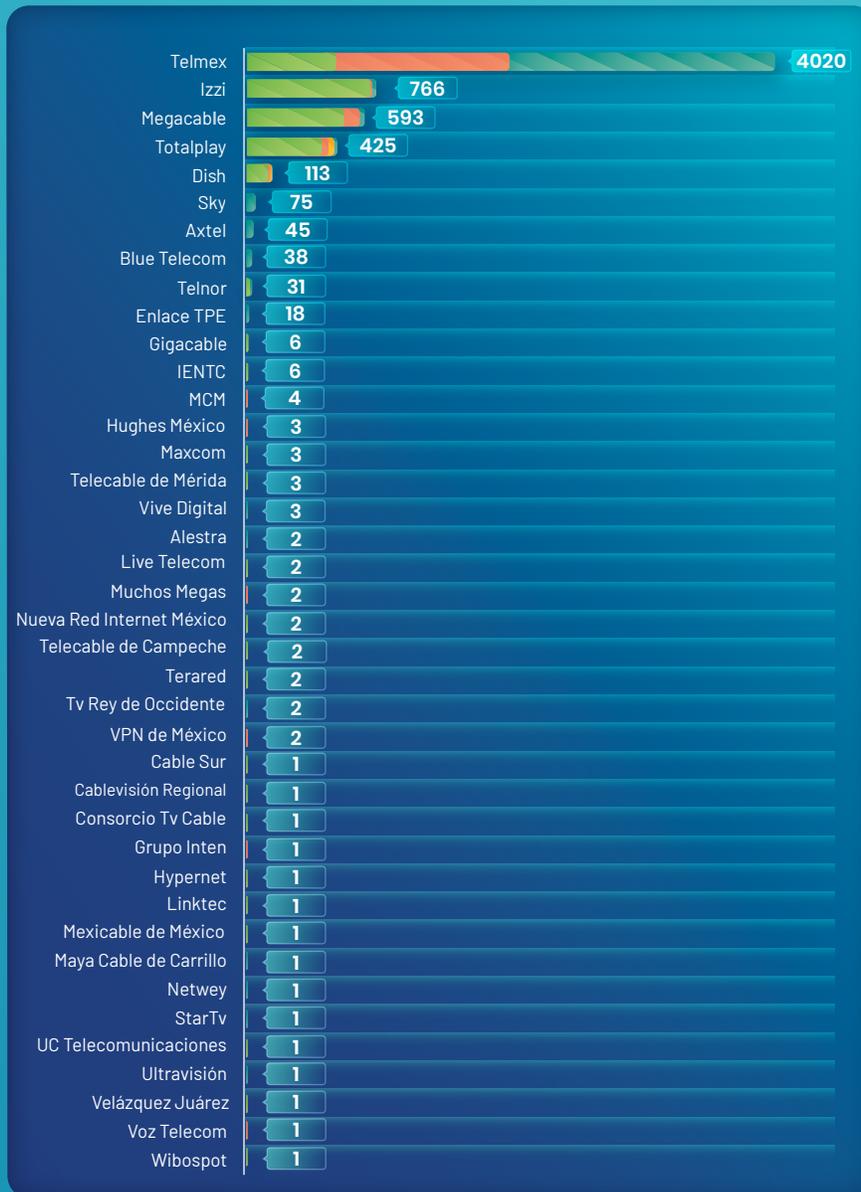
Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 65.0% (4,020) de las 6,183 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.



Terminadas
 Proceso
 Desechadas
 Sin respuesta

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Tabla 5.

Atención de inconformidades por operador, hijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		TOTAL
	Folios	%	Folios	%	Folios	%	Folios	%	
Telmex	543	13.5%	1378	34.3%	11	0.3%	2088	51.9%	4,020
Izzi	756	98.7%	6	0.8%	0	0.0	4	0.5%	766
Megacable	522	88.0%	44	7.4%	3	0.5%	24	4.0%	593
Totalplay	272	64.0%	65	15.3%	82	19.3%	6	1.4%	425
Dish	68	60.2%	19	16.8%	21	18.6%	5	4.4%	113
Sky	10	13.3%	3	4.0%	0	0.0	62	82.7%	75
Axtel	6	13.3%	3	6.7%	0	0.0	36	80.0%	45
Blue Telecomm	9	23.7%	1	2.6%	0	0.0	28	73.7%	38
Telnor	30	96.8%	1	3.2%	0	0.0	0	0.0	31
Enlace TPE	11	61.1%	5	27.8%	0	0.0	2	11.1%	18
Gigacable	6	100.00%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6
IEN TC	6	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6
MCM	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0	0	0.0	4
Hughes México	0	0.0	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	3
Maxcom	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Telecable de Mérida	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Vive Digital	1	33.3%	0	0.0	0	0.0	2	66.7%	3
Alestra	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0%	2
Live Telecom	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Muchos Megas	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Nueva Red Internet México	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Telecable de Campeche	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0%	2
VPN de México	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Cable Sur	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Cablevisión Regional	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
Grupo Inten	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Hypernet	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Linktec	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Maxicable de México	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Maya Cable de Carrillo Puerto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Netwey	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
StarTv	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
UC Telecomunicaciones	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Ultravisión	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Velázquez Juárez Asociados	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Voz Telecom	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Wibospot	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020

SOY USUARIO

Introducción

Apartado 1 Datos generales

Apartado 2 Servicios móviles

Apartado 3 Servicios fijos

Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones

34

- "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:

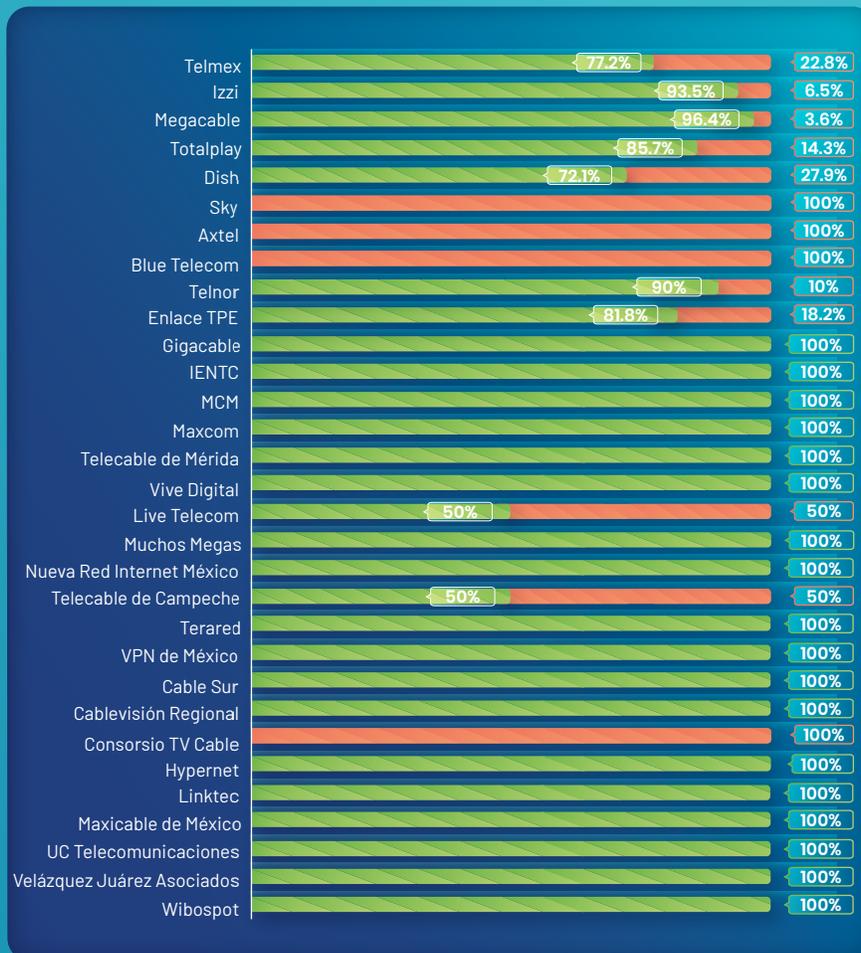
*Si se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (36) y Megacable (10) reportados en el apartado 2.

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 22.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Atendidas

PROFECO



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

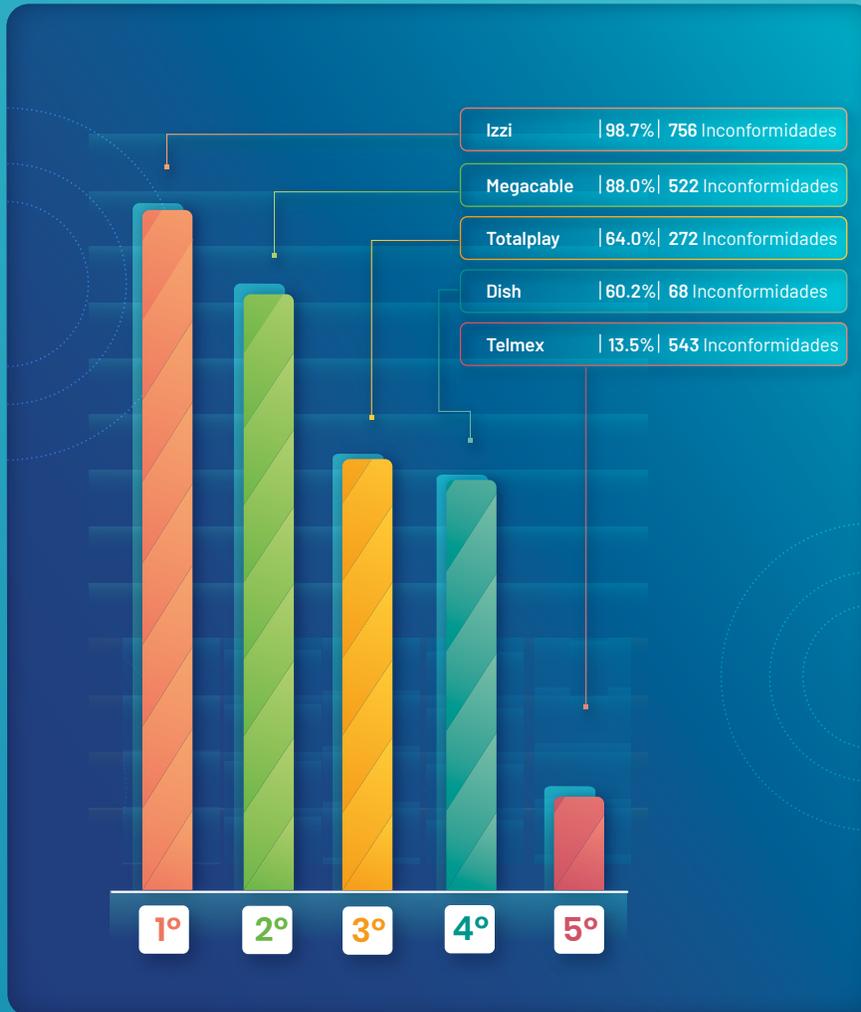
Conclusiones

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

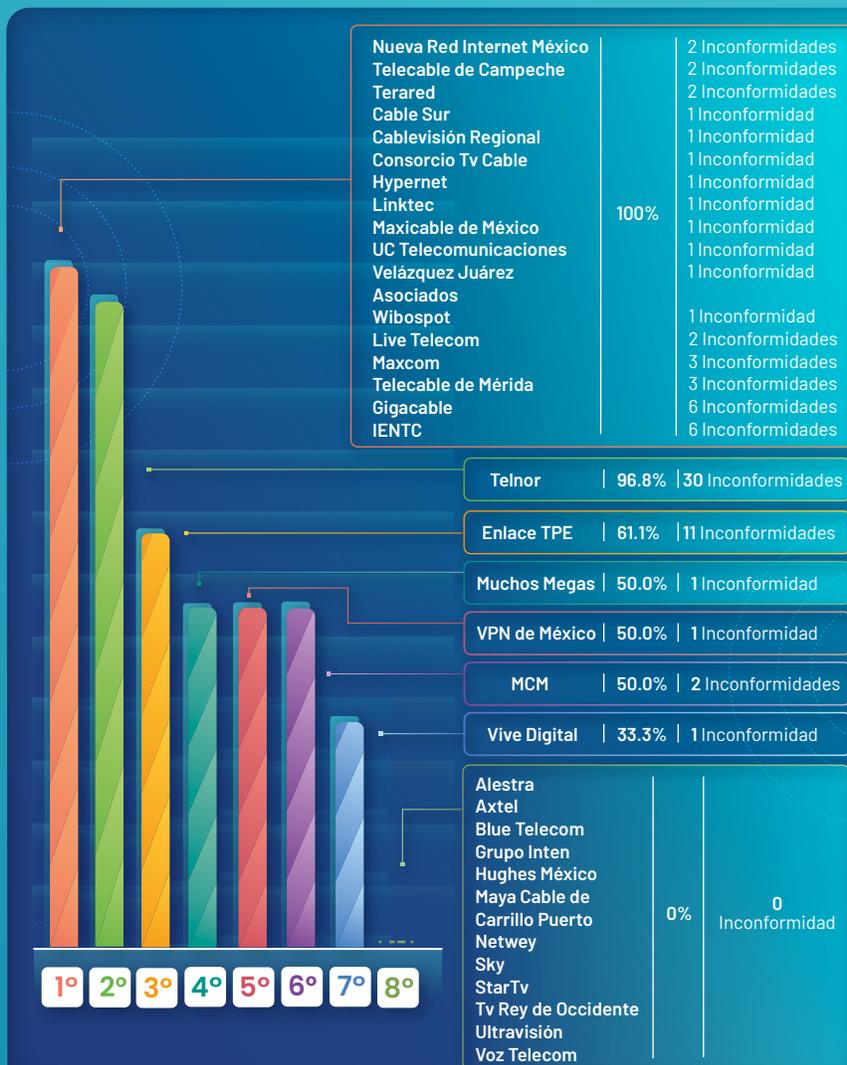
Conclusiones

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, hijos.



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

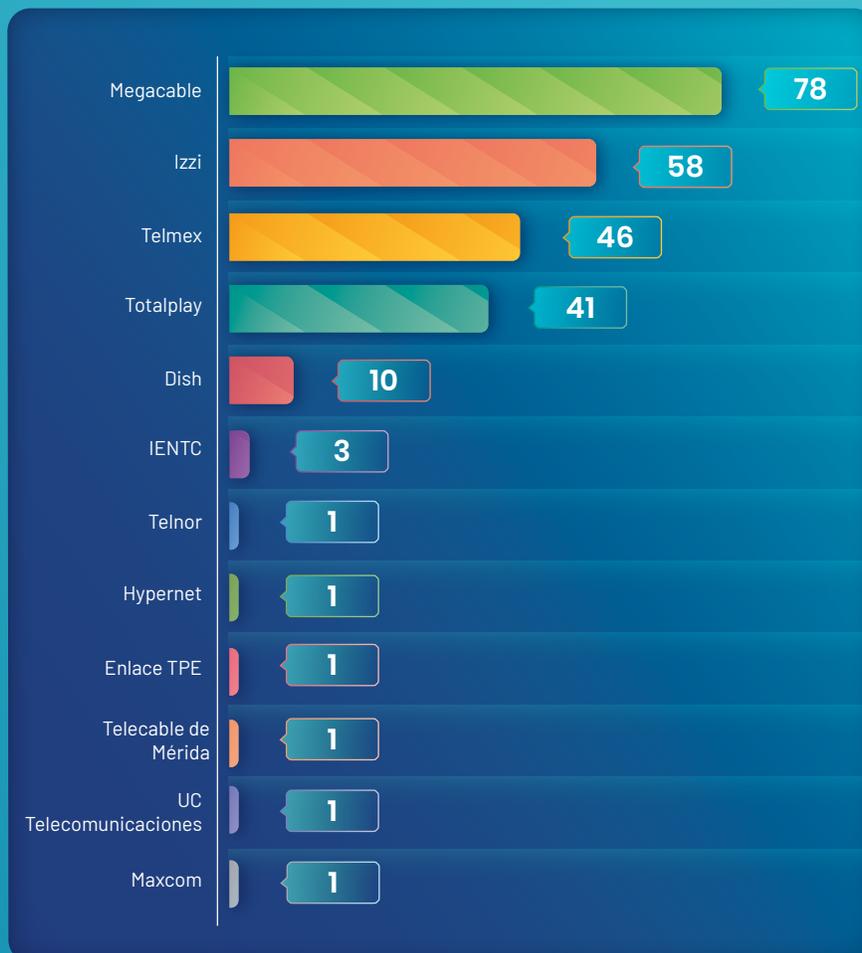
Grado de satisfacción, fijos

De los 427 folios calificados como satisfechos, 242 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.



Gráfico 25.

Grado de satisfacción por operador, fijos.



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

38

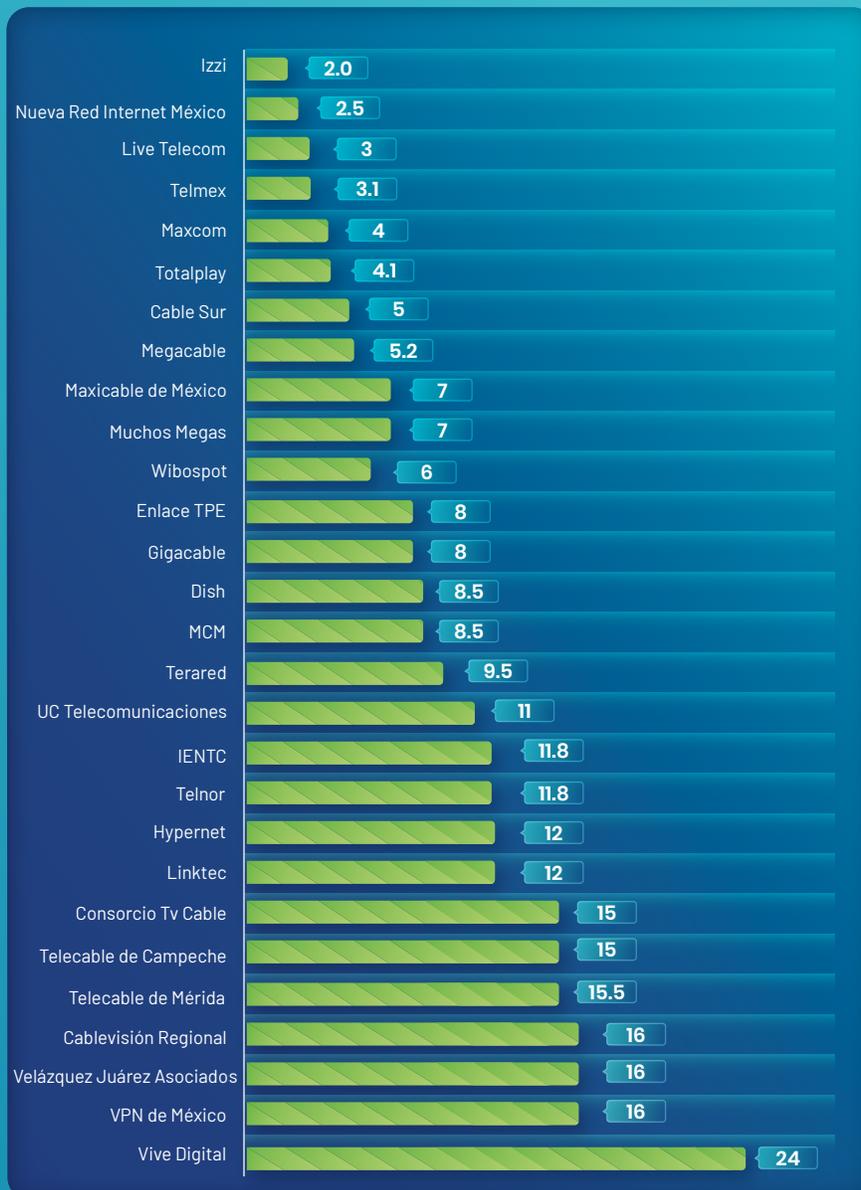
Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 9.5 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzi, con 2 días hábiles, mientras que Vive Digital tuvo un tiempo promedio de atención de 24 días hábiles. Los operadores que no dieron respuesta en la plataforma durante el trimestre reportado son: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Grupo Inten, Hughes México, Maya Cable de Carrillo Puerto, Netwey, Sky, StarTv, Tv Rey de Occidente, Ultravisión y Voz Telecom.



Gráfico 26.

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



TERCER INFORME TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



APARTADO 4

ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

SOY USUARIO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
2020



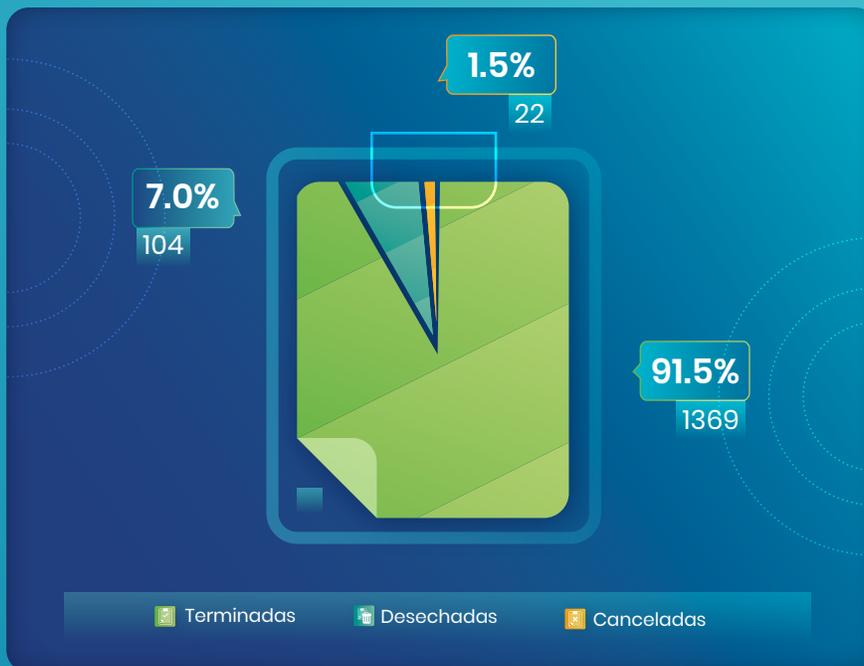
APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 1,495 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.

TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

Respecto de la atención brindada por cada empresa, se tiene el siguiente resultado.

Tabla 6.

Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior.

Operador	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Altus Telecomunicaciones	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
AT&T	62	88.6%	2	2.9%	6	8.6%	0	0.0
Axtel	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0
Bait	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Blue Telecomm	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0
Cable Atenas	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0
Dish	19	54.3%	0	0.0	16	45.7%	0	0.0
Diveracy	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0
ENI Networks	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Enlace TPE	0	0.0	2	100.0%	0	0.0	0	0.0
Flash Mobile	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Gigacable	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Gurucomm	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0
Maxcom	1	50.0%	0	0.0	1	50.0%	0	0.0
Maz Tiempo	0	0.0	4	100.0%	0	0.0	0	0.0
Megacable	57	90.5%	5	7.9%	1	1.6%	0	0.0
Megamobile	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0
Netwey	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Newww	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nueva Red Internet	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Simplii	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Sky	0	0.0	3	100.0%	0	0.0	0	0.0
Telcel	42	95.4%	0	0.0	1	2.3%	1	2.3%
Movistar	12	92.3%	0	0.0	1	7.7%	0	0.0
Telmex	121	10.9%	964	86.5%	11	1.0%	19	1.7%
Telnor	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totalplay	24	26.7%	0	0.0	66	73.3%	0	0.0
Virgin Mobile	16	55.2%	10	34.5%	1	3.4%	2	6.9%
Weex	0	0.0	1	100.0%	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, 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.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

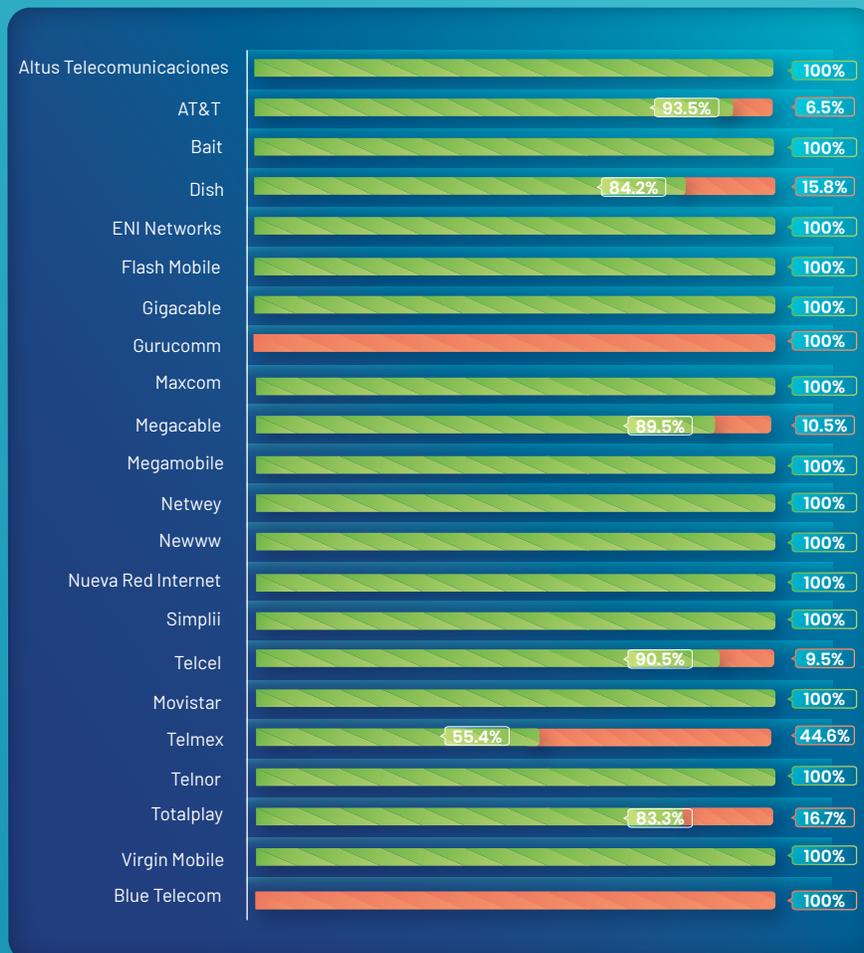
Conclusiones

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.



Terminadas

PROFECO



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

CONCLUSIONES

- Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2020, se recibieron 8,715 inconformidades, lo que representa un aumento del 18.60% 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, Nuevo León y Veracruz.
- El 71.1% de las inconformidades fueron terminadas, el 19.5% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 7.8% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.6% 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, Telcel.
- Telmex recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para Internet fijo; para los servicios de telefonía fija y televisión de paga, fue Totalplay.
- 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 8,272 usuarios sobre sus derechos y recibió 508 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 71.6% 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 Telcel; para servicios fijos fue Izzí.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 12.1 días hábiles.
- Los operadores de servicios fijos respondieron las inconformidades en un tiempo promedio de 9.5 días hábiles.
- Respecto de la satisfacción por empresa, AT&T y Megacable fueron las que recibieron el mayor número de usuarios que calificaron la atención como satisfactoria.
- Los 1,495 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 91.5% (1,369) terminados, 7.0% (104) Desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 1.5% (22) cancelados.

TERCER INFORME
TRIMESTRAL 2020



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



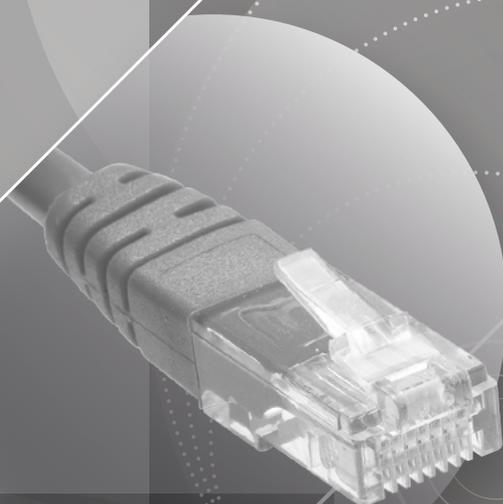
SOY USUARIO
2020

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

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: 800 2000 120 / 55 5015 4000



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