

TERCER INFORME TRIMESTRAL

2021 SOY USUARIO 3

Julio-Septiembre





Contenido



Introducción

3



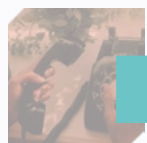
Apartado 1. Datos generales

5



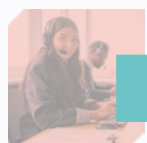
Apartado 2. Servicios móviles

19



Apartado 3. Servicio fijo

28



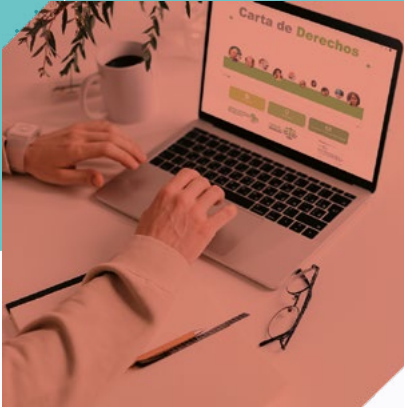
Apartado 4. Atención del trimestre anterior

37



Conclusiones

40



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 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.

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 abril y junio 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



Apartado 1.

Datos generales

Inconformidades totales

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 8,876 inconformidades, lo que representa un aumento del 70.6% respecto del trimestre anterior (5,202).



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 (18.6%), el Estado de México (16.6%), Jalisco (9.9%), Querétaro (6.9%) y Guanajuato (5.5%). 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.



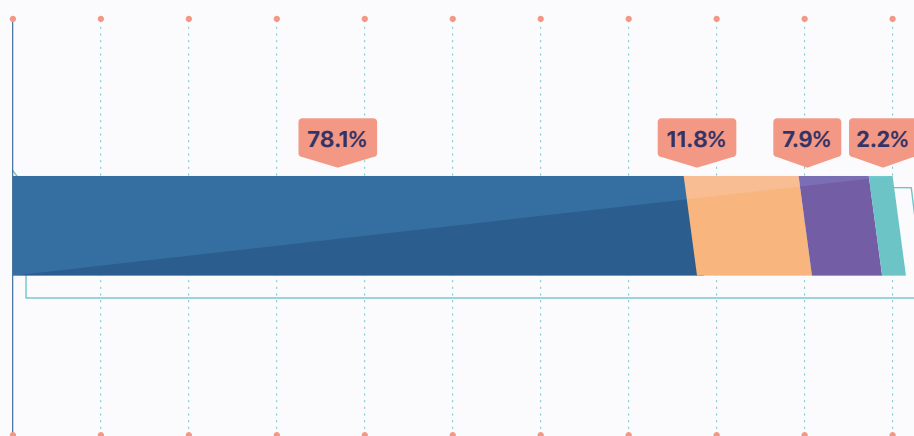
Estado	Inconformidades	Porcentaje	Estado	Inconformidades	Porcentaje
Ciudad de México	1,647	18.6%	San Luis Potosí	126	1.4%
México	1,470	16.6%	Chihuahua	114	1.3%
Jalisco	878	9.9%	Sinaloa	108	1.2%
Querétaro	615	6.9%	Aguascalientes	102	1.1%
Guanajuato	485	5.5%	Chiapas	93	1.0%
Nuevo León	409	4.6%	Oaxaca	88	1.0%
Puebla	395	4.5%	Colima	83	0.9%
Veracruz	370	4.2%	Durango	80	0.9%
Tamaulipas	222	2.5%	Tabasco	79	0.9%
Yucatán	212	2.4%	Baja California	78	0.9%
Hidalgo	183	2.1%	Quintana Roo	64	0.7%
Coahuila	170	1.9%	Tlaxcala	61	0.7%
Morelos	160	1.8%	Nayarit	46	0.5%
Guerrero	154	1.7%	Baja California Sur	38	0.4%
Michoacán	147	1.7%	Campeche	30	0.3%
Sonora	140	1.6%	Zacatecas	29	0.3%

El 78.1% (6,928) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 11.8% (1,047) se encuentran en proceso, el 7.9% (698) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 2.2% (203) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Gráfico 3

Estatus de inconformidades recibidas.



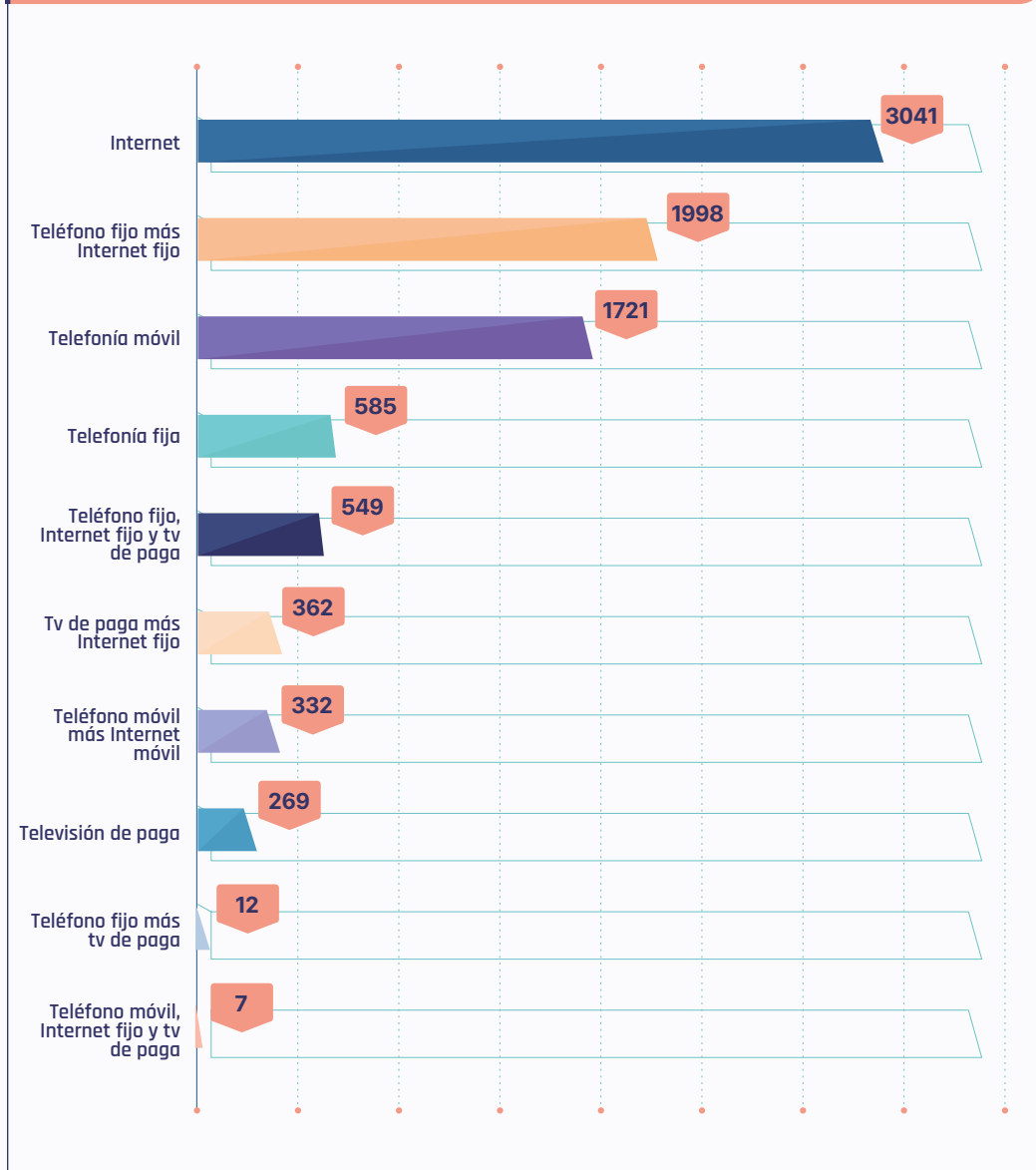
- **Terminadas**
 - Corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15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



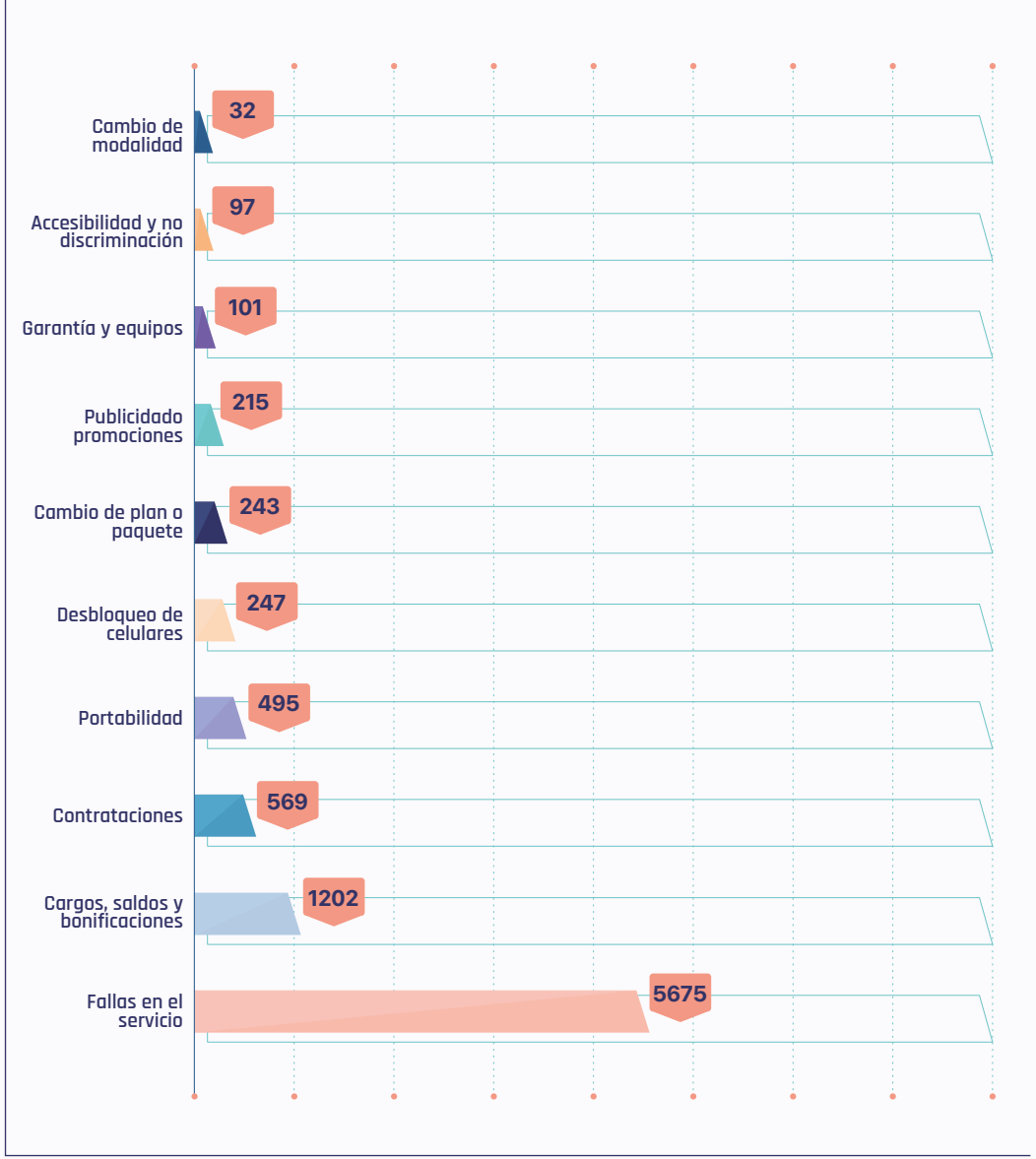
Gráfico 4

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.



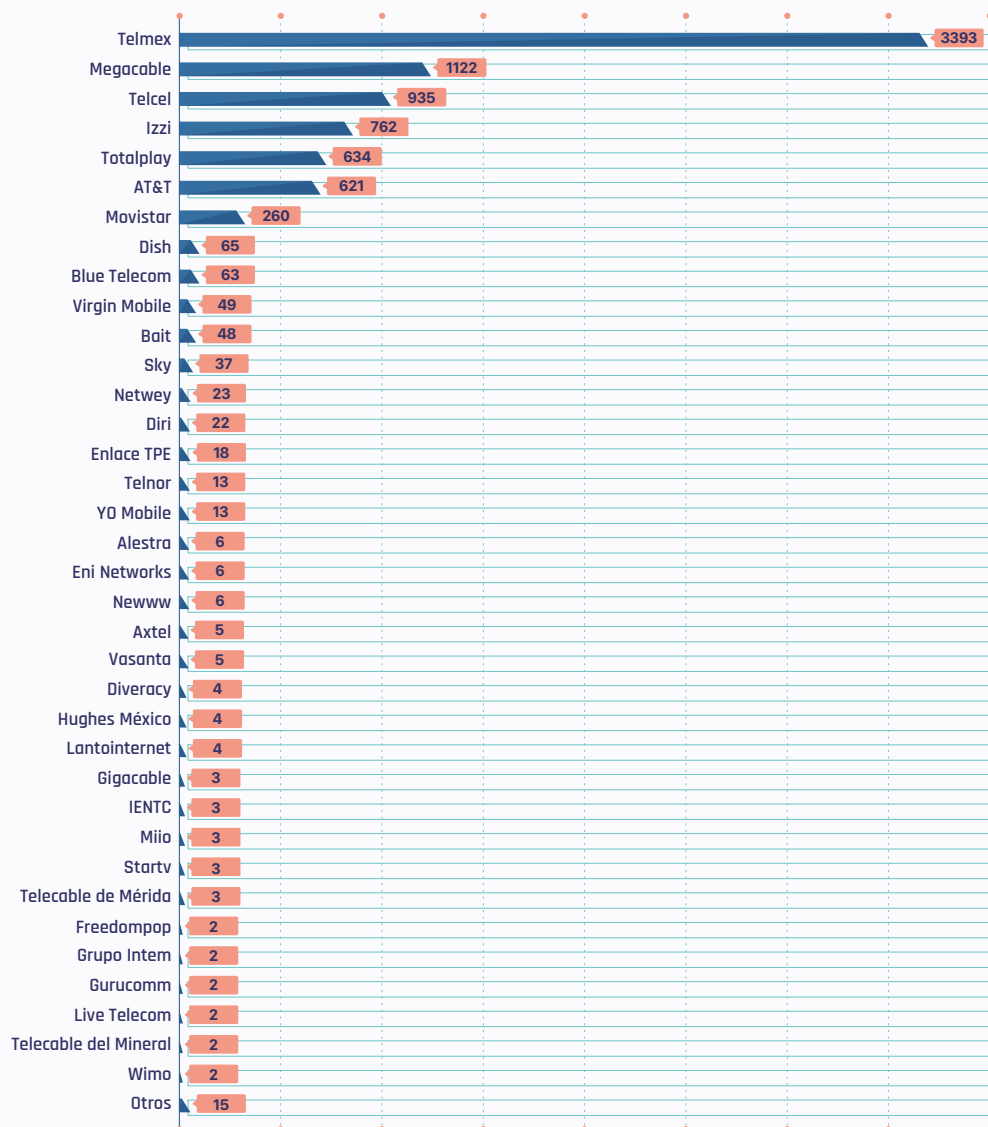
Se canalizaron a los prestadores de servicios 8,160 folios, descontando 18 casos atendidos por el IFT y 698 cancelados. Se puede observar que los 5 primeros proveedores concentran el 83.9% (6,846) del total de inconformidades remitidas para atención.

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: 4 Play Digital, ADS Mobile, Aire Cable, Cable RV, Exis, Flash Mobile, José Antonio Chavero, Nueva Red Internet México, Ont Networks, Rodrigo Álvarez, Telecable de Campeche, Terared, Tricomx, Unet Telecom y Weex.

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	382	10,915,463	3.50
	Internet fijo	1531	9,566,044	16.00
	Teléfono fijo más Internet fijo	1480	*	*
Megacable	Telefonía fija	30	2,626,799	1.14
	Internet fijo	402	3,510,324	11.45
	Tv de paga	80	3,412,627	2.34
	Telefonía móvil	9	174,463	5.16
	Teléfono móvil más Internet móvil	3	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	148	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	249	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	191	*	*
	Teléfono móvil, Internet fijo y tv de paga	6	*	*
Teléfono fijo más tv de paga	4	*	*	

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	654	76,813,913	0.85
	Internet móvil	106	71,987,292	0.15
	Teléfono móvil más Internet móvil	175	*	*
Izzi	Telefonía fija	53	4,343,641	1.22
	Internet fijo	309	7,358,054	4.20
	Tv de paga	52	3,608,290	1.44
	Telefonía móvil	17	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	3	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	135	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	137	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	52	*	*
Totalplay	Telefonía fija	53	2,700,517	1.96
	Internet fijo	248	2,474,710	10.02
	Tv de paga	34	1,639,775	2.07
	Teléfono fijo más Internet fijo	83	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	123	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	92	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	1	*	*

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 octubre 2021. Actualización de líneas o suscriptores según el BIT, para todos los servicios reportados: diciembre 2020.

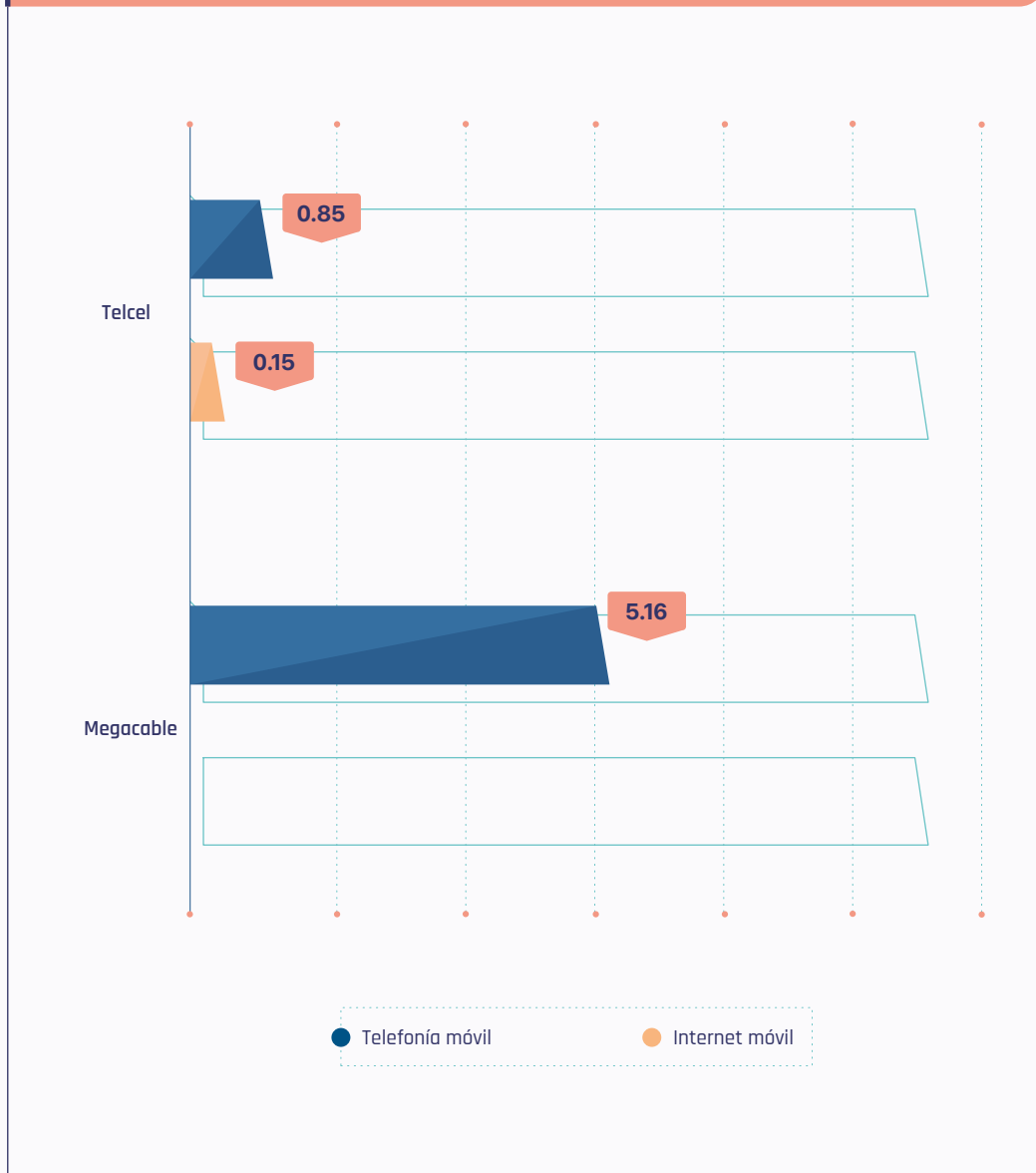
*No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, Internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios.

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.

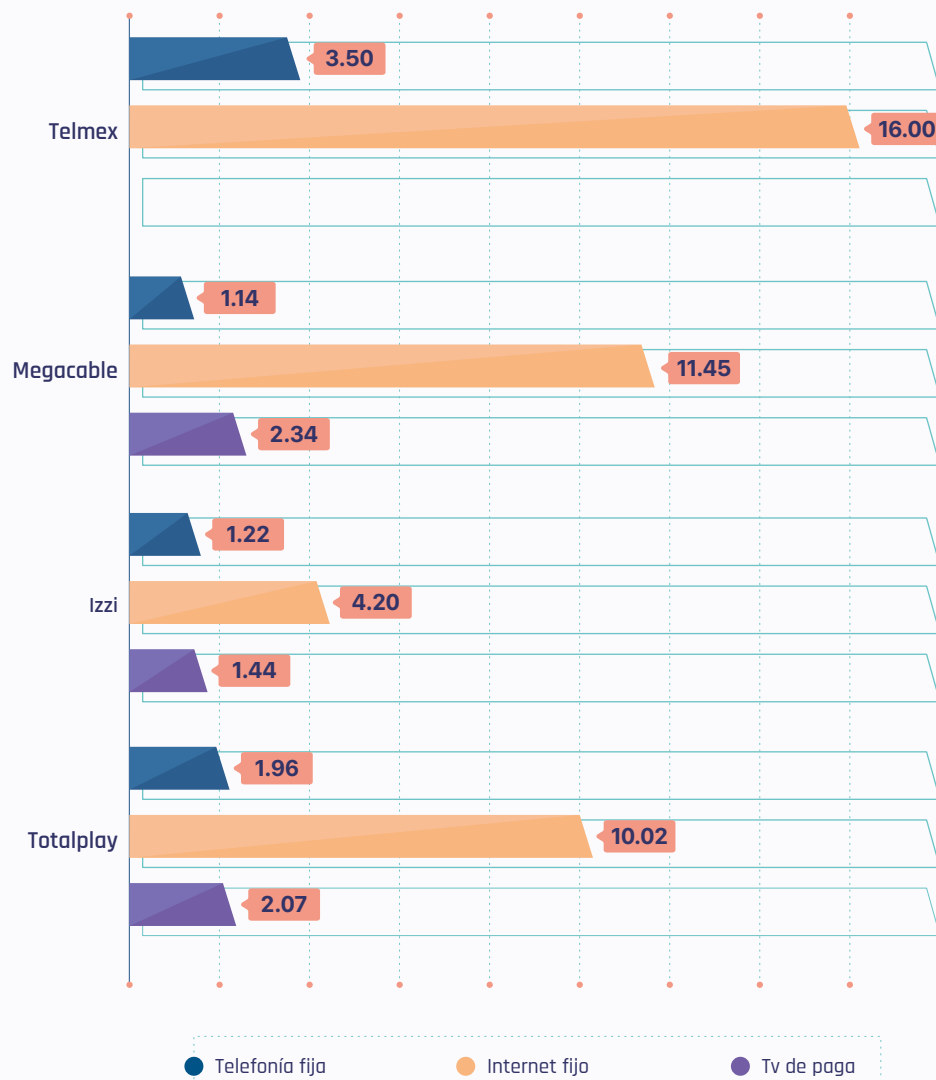


Respecto de los servicios de telefonía fija e Internet fijo, Telmex ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de inconformidades.



Gráfico 8

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



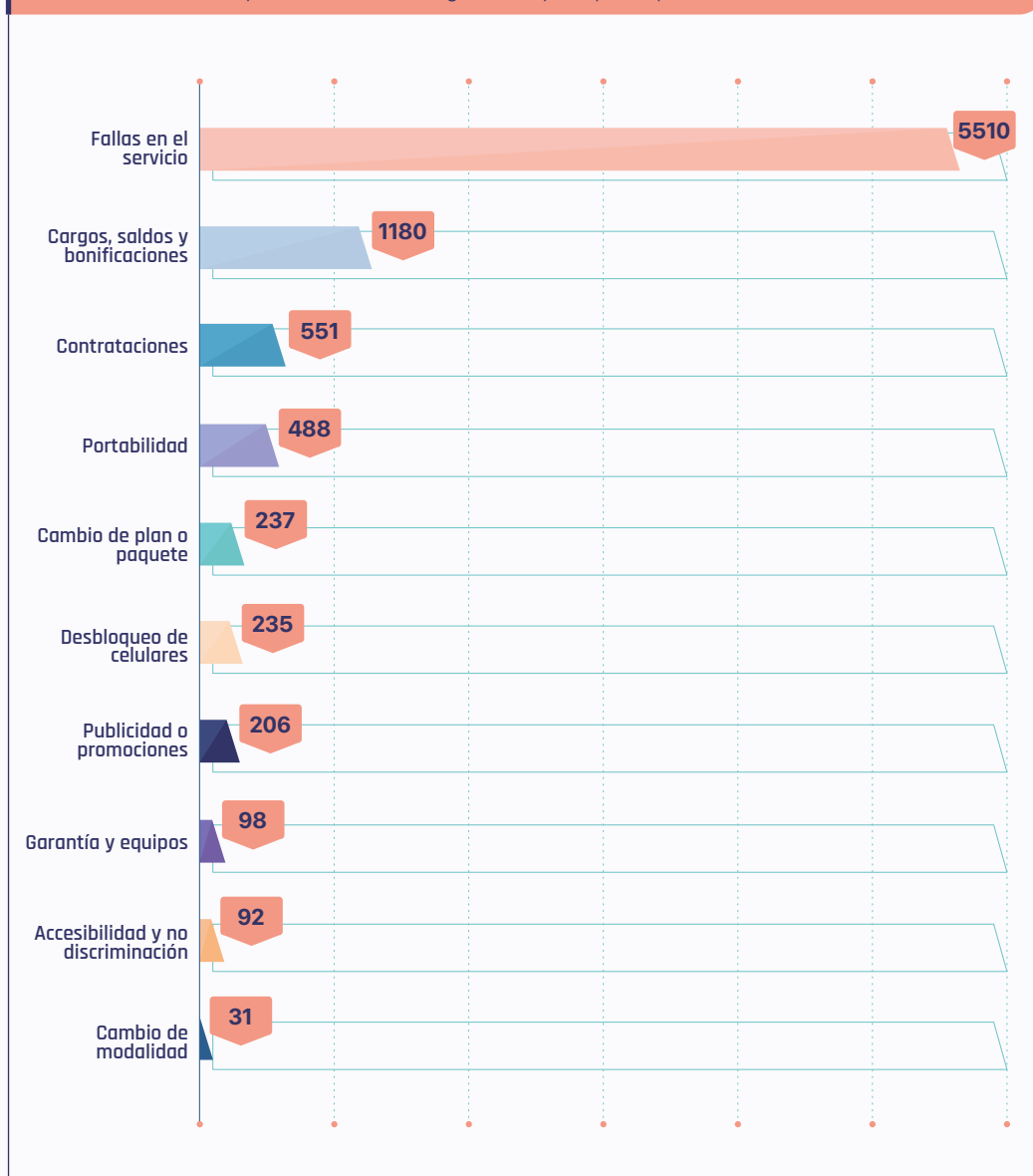
Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 8,628 (97.2%) usuarios; los restantes 248 (2.8%) casos no recibieron asesoría en el periodo reportado. A continuación, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.



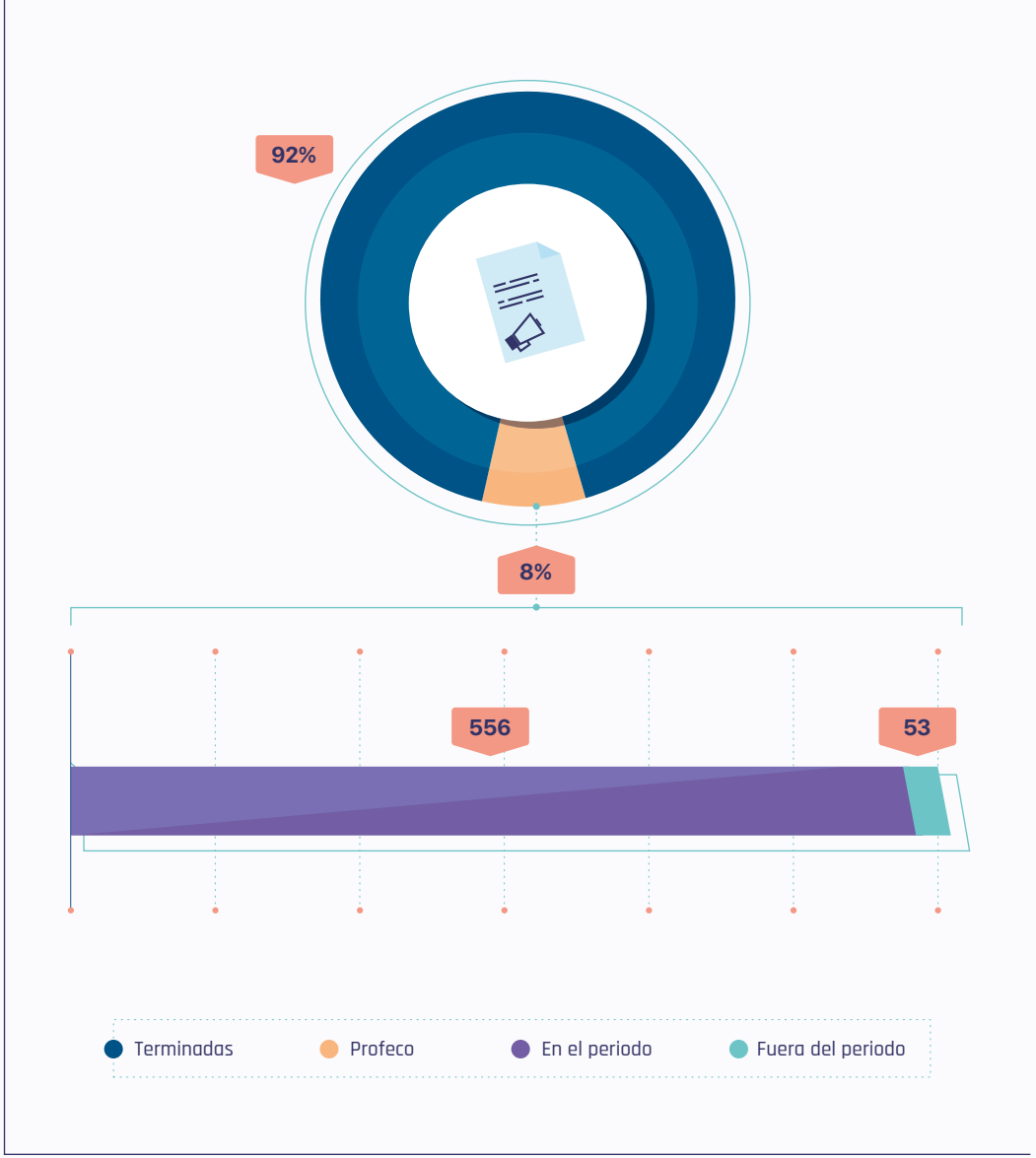
Gráfico 9

Asesorías brindadas por la PROFECO desglosadas por tipo de problemática.



Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 609 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 556 folios ingresados en el periodo que se reporta y 53 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (556), representan el 8.0% de los 6,928 folios terminados.

Gráfico 10
Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



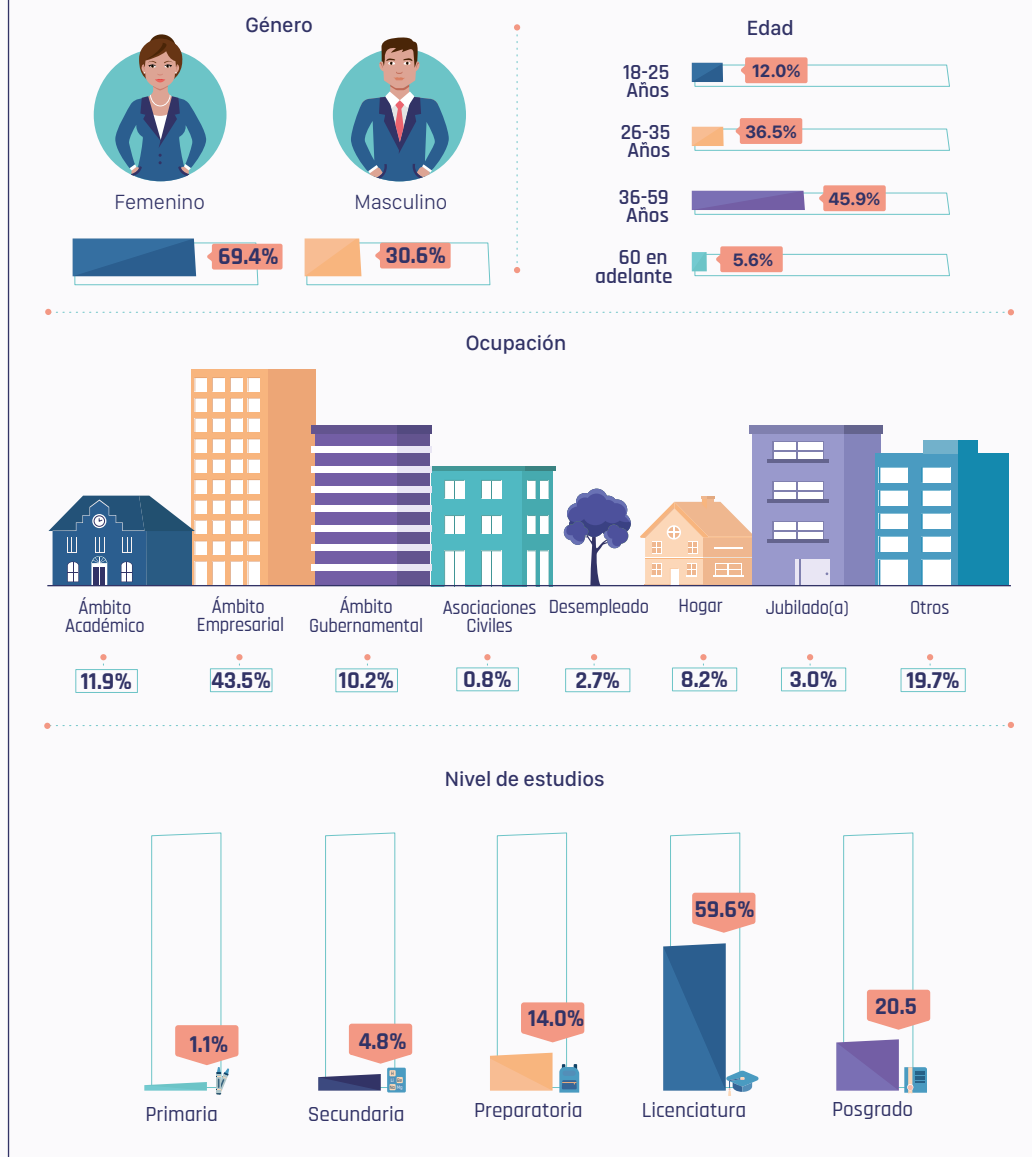
Perfil y satisfacción del usuario

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, 8,765 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:

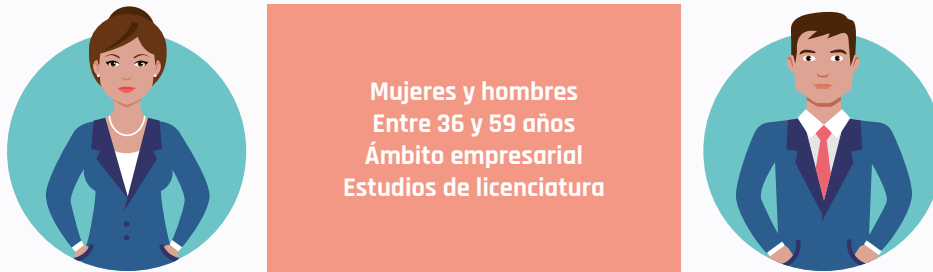


Gráfico 11

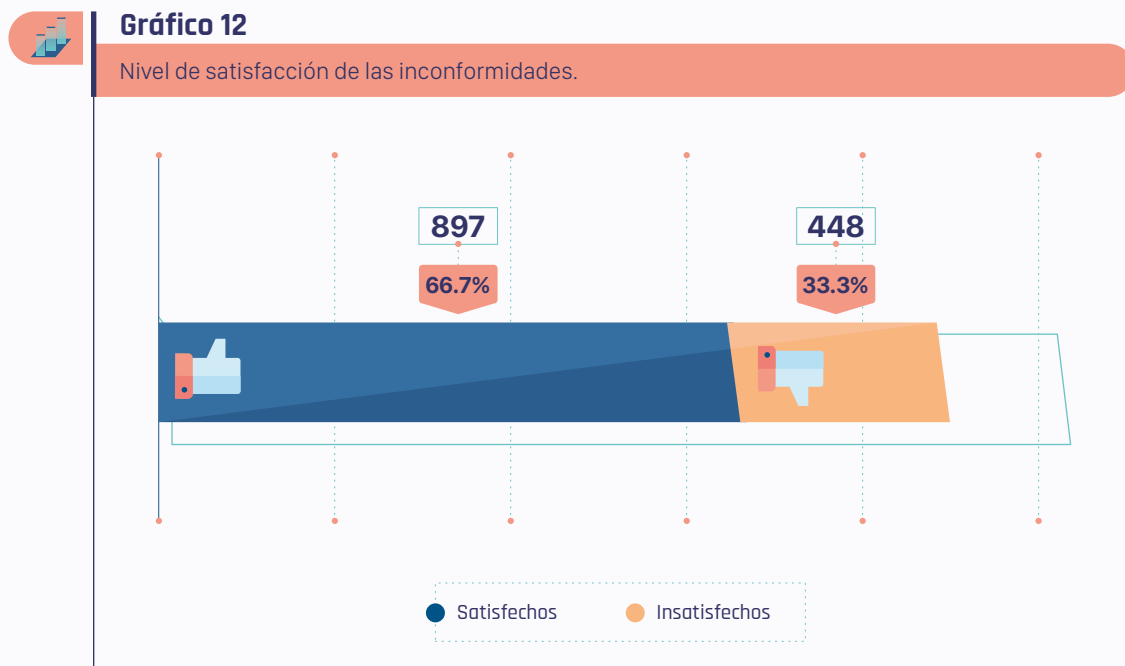
Atención de inconformidades por operador, móviles.



Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:



Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, 1,345 (19.4%) usuarios con inconformidades terminadas (6,928) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



Por lo que hace a los casos satisfechos, 234 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 663 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.

Tabla 2.

Inconformidades por operador y servicios, móvil.

Operador	Telefonía móvil	Teléfono móvil más Internet móvil	Internet móvil	Teléfono móvil, Internet fijo y tv de paga
Telcel	654	175	106	0
AT&T	539	73	9	0
Movistar	225	31	4	0
Virgin Mobile	46	3	0	0
Bait	33	12	3	0
Diri	16	6	0	0
Izzi*	17	3	0	0
Megacable*	9	3	0	6
YO Mobile	12	1	0	0
Newww	4	1	1	0
Vasanta	1	4	0	0
Diveracy	3	1	0	0
IENTC	2	0	1	0
Miio	3	0	0	0
Freedompop	1	1	0	0
Gurucomm	1	0	1	0
Wimo	2	0	0	0
ADS Mobile	1	0	0	0
Exis	1	0	0	0
Flash Mobile	1	0	0	0
Tricomx	1	0	0	0
Weex	0	1	0	0
Total	1572	315	125	6

*Nota. Se contemplan 20 folios de Izzi y 18 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 13, con la correspondiente tabla 3.

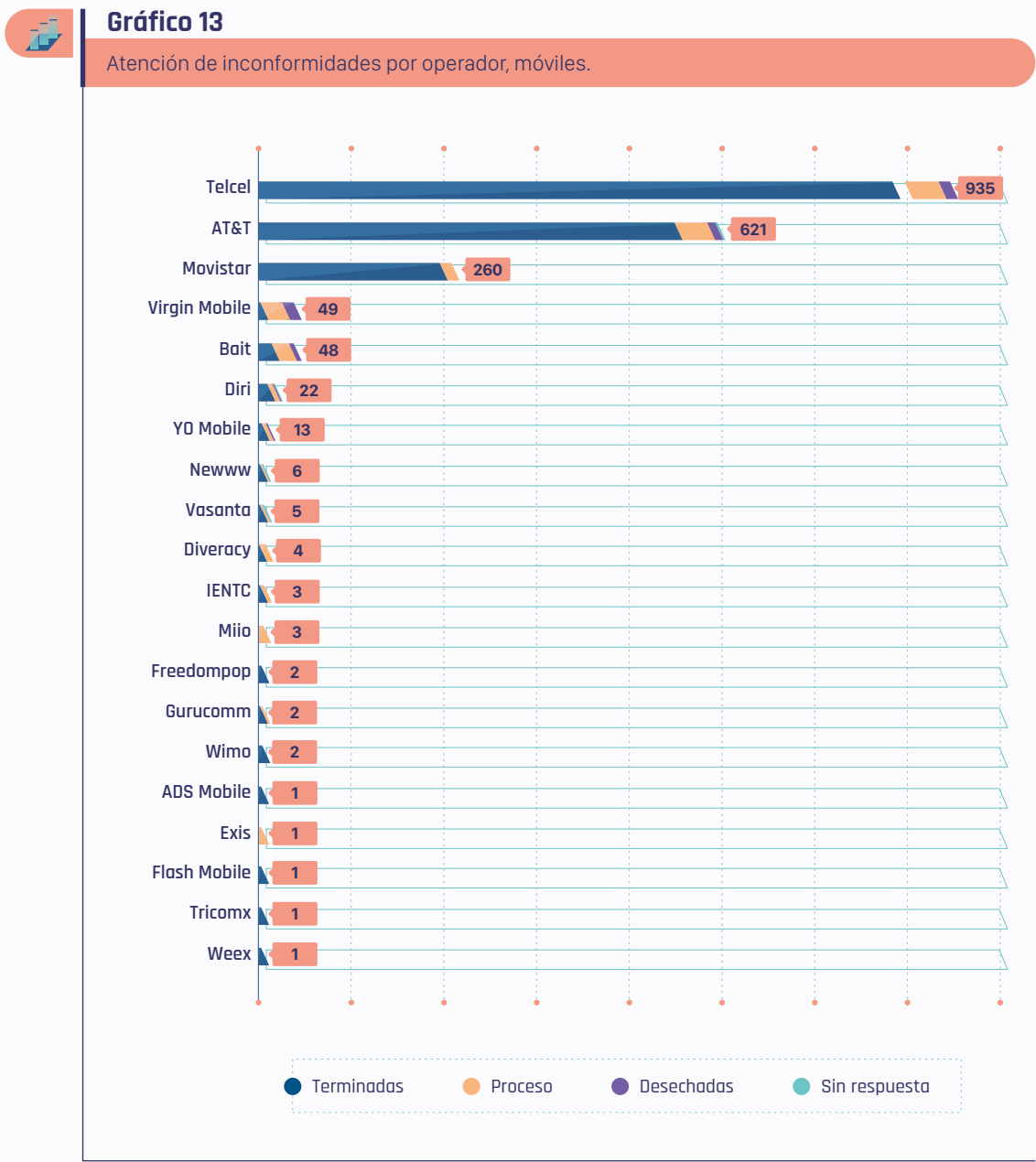


Tabla 3.

Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Telcel	857	91.7%	66	7.0%	12	1.3%	0	0.0	935
AT&T	565	91.0%	45	7.3%	9	1.4%	2	0.3%	621
Movistar	245	94.2%	15	5.8%	0	0.0	0	0.0	260
Virgin Mobile	2	4.1%	26	53.0%	0	0.0	21	42.9%	49
Bait	19	39.6%	24	50.0%	1	2.1%	4	8.3%	48
Diri	13	59.1%	6	27.3%	2	9.1%	1	4.5%	22
YO Mobile	5	38.5%	6	46.2%	2	15.3%	0	0	13
Newww	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0	6
Vasanta	3	60.0%	1	20.0%	0	0.0	1	20.0%	5
Diveracy	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0	0	0	4
IENTC	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0	0	0	3
Miio	0	0	3	100.0%	0	0.0	0	0	3
Freedompop	2	100.0%	0	0	0	0.0	0	0	2
Gurucomm	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0	2
Wimo	2	100.0%	0	0	0	0.0	0	0	2
ADS Mobile	1	100.0%	0	0	0	0.0	0	0	1
Exis	0	0	1	100.0%	0	0.0	0	0	1
Flash Mobile	1	100.0%	0	0	0	0.0	0	0	1
Tricomx	1	100.0%	0	0	0	0.0	0	0	1
Weex	1	100.0%	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.

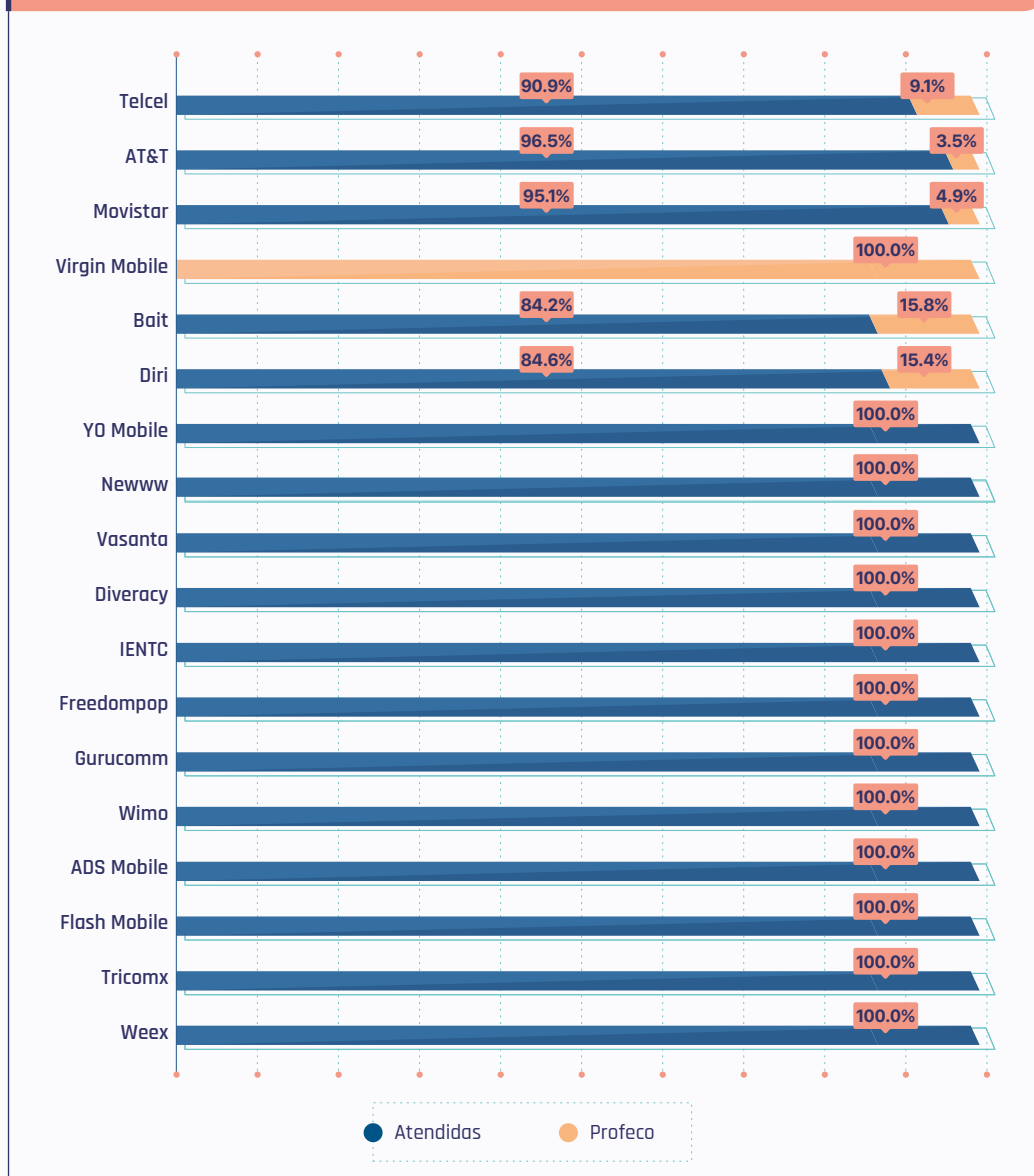
"Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.

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 14

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.

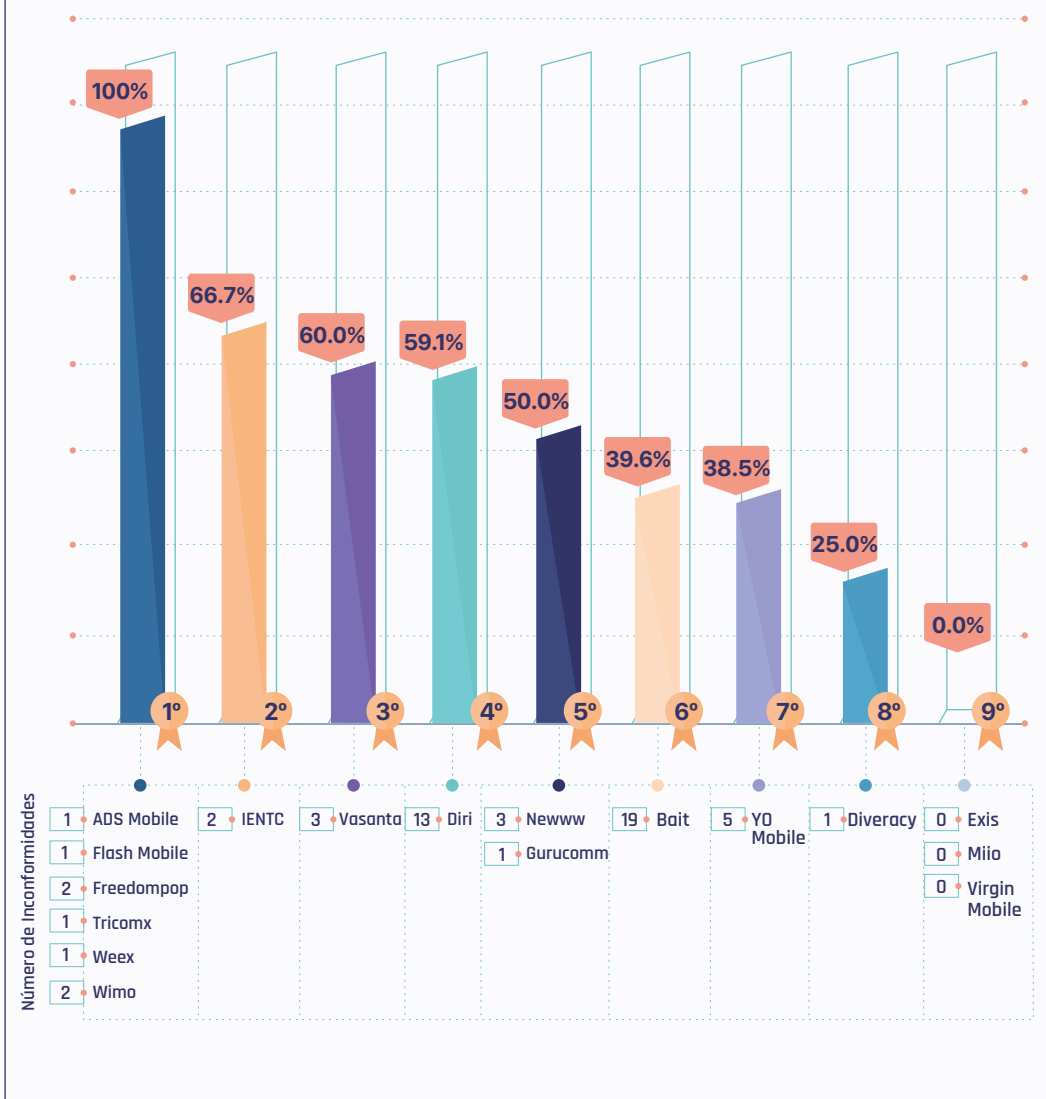


Gráfico 15

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



Gráfico 16
Ranking atención de operadores con menos de 99 folios, móviles.



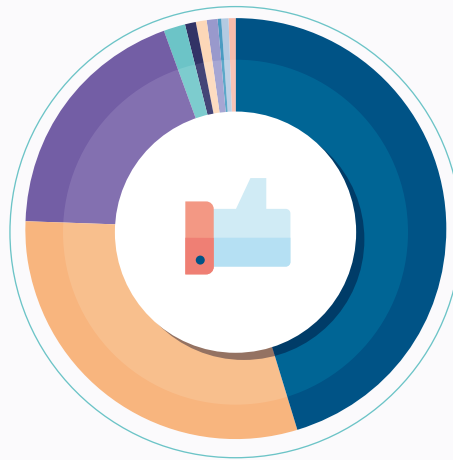
Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 897 folios calificados como satisfechos, 234 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.



Gráfico 17

Grado de satisfacción por operador, móviles.



● AT&T	106
● Telcel	71
● Movistar	44
● Dirí	4
● Freedompop	2
● Newww	2
● Virgin Mobile	2
● Gurucomm	1
● Weex	1
● Bait	1

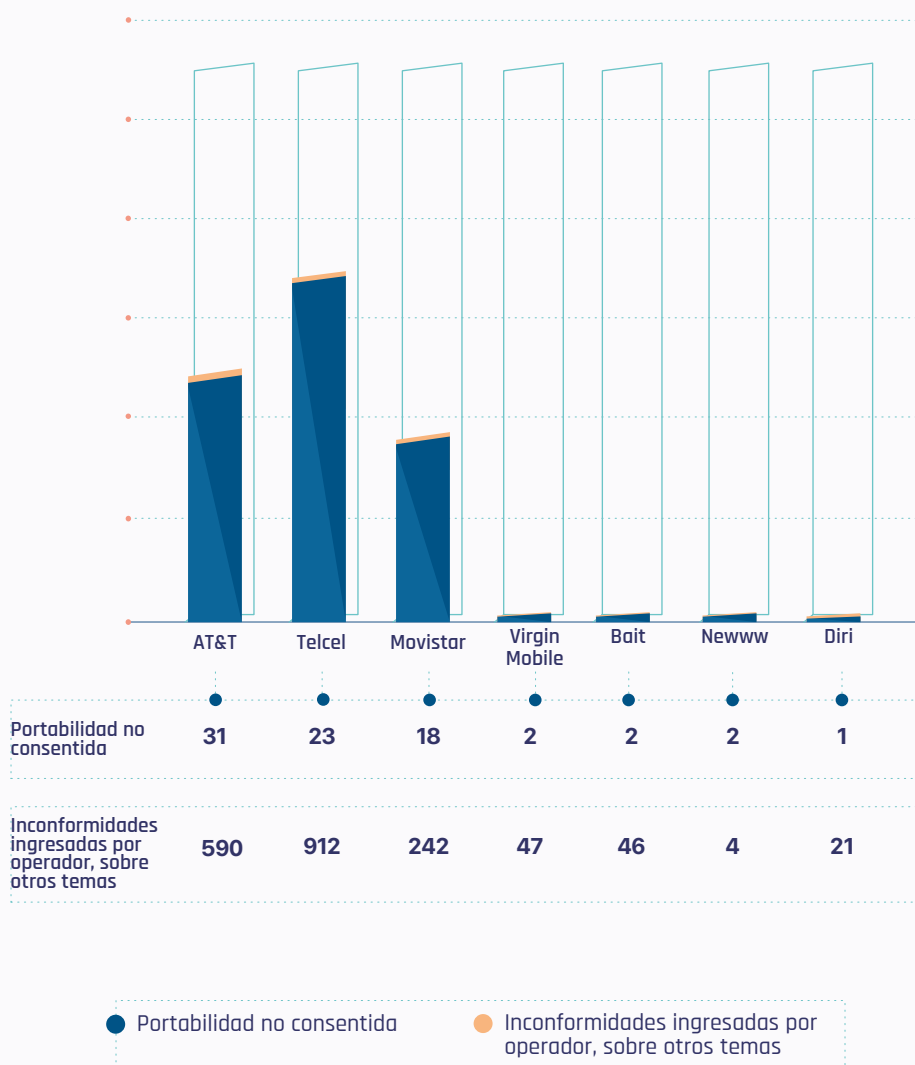
Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 79 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 18

Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



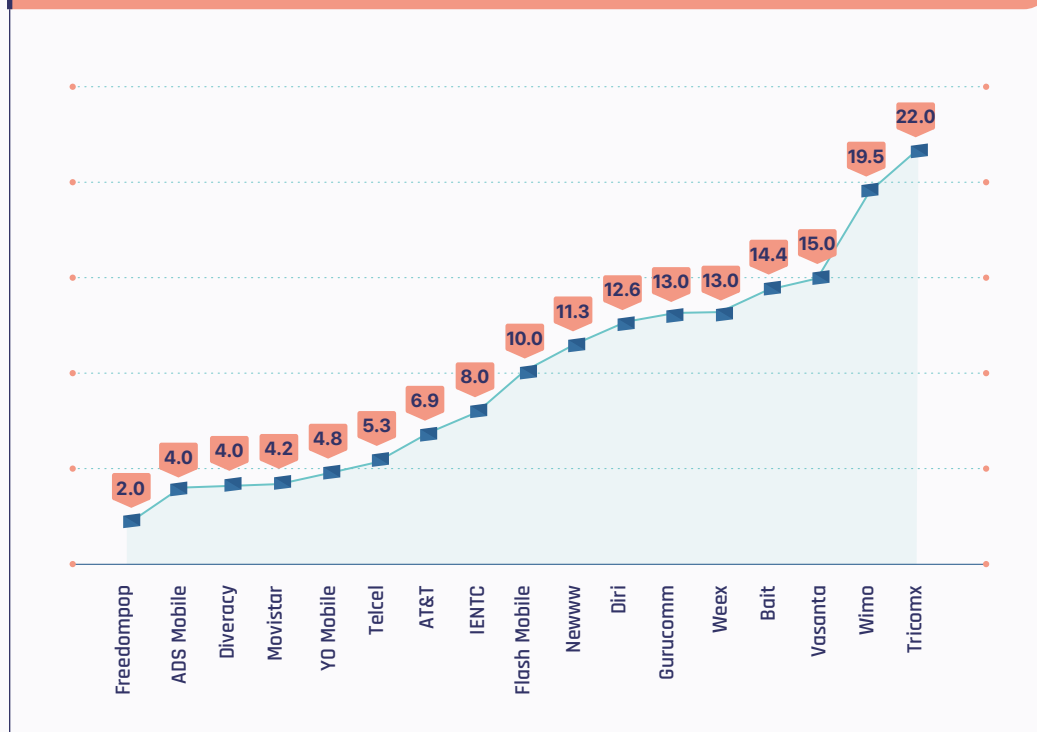
Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 10.0 días hábiles, siendo Freedompop la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Tricomx fue la que más tardó.



Gráfico 19

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:



Exis
Mio
Virgin Mobile



Apartado 3.

Servicio fijo

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	Teléfono fijo más 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	1531	1480	382	0	0	0	0
Megacable*	402	148	30	249	191	80	4
Izzi*	309	135	53	137	52	52	4
Totalplay	248	83	53	123	92	34	1
Dish	16	1	0	0	2	45	1
Blue Telecom	48	4	0	0	6	5	0
Sky	3	0	0	0	9	24	1
Netwey	23	0	0	0	0	0	0
Enlace TPE	11	5	2	0	0	0	0
Telnor	5	6	2	0	0	0	0
Alestra	5	0	1	0	0	0	0
Eni Networks	6	0	0	0	0	0	0
Axtel	2	0	3	0	0	0	0

Tabla 4.

Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Teléfono fijo más 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
Hughes México	4	0	0	0	0	0	0
Lantointernet	4	0	0	0	0	0	0
Gigacable	3	0	0	0	0	0	0
StarTv	1	0	0	0	0	2	0
Telecable de Mérida	3	0	0	0	0	0	0
Grupo Inten	2	0	0	0	0	0	0
Live Telecom	2	0	0	0	0	0	0
Telecable del Mineral	2	0	0	0	0	0	0
4 Play Digital	1	0	0	0	0	0	0
Aire Cable	1	0	0	0	0	0	0
Cable RV	0	0	1	0	0	0	0
José Antonio Chavero	1	0	0	0	0	0	0
Nueva Red Internet México	1	0	0	0	0	0	0
Ont Networks	1	0	0	0	0	0	0
Rodrigo Álvarez	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	1	0	0	0	0	0	0
Terared	1	0	0	0	0	0	0
Unet Telecom	0	0	1	0	0	0	0
Total	2638	1862	528	509	352	242	11

*No se consideran 20 folios de Izzi y 18 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 54.9% de las 6,180 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. A continuación, se presenta el estatus de atención por cada uno de los operadores.



Gráfico 20

Atención de inconformidades por operador, fijos.

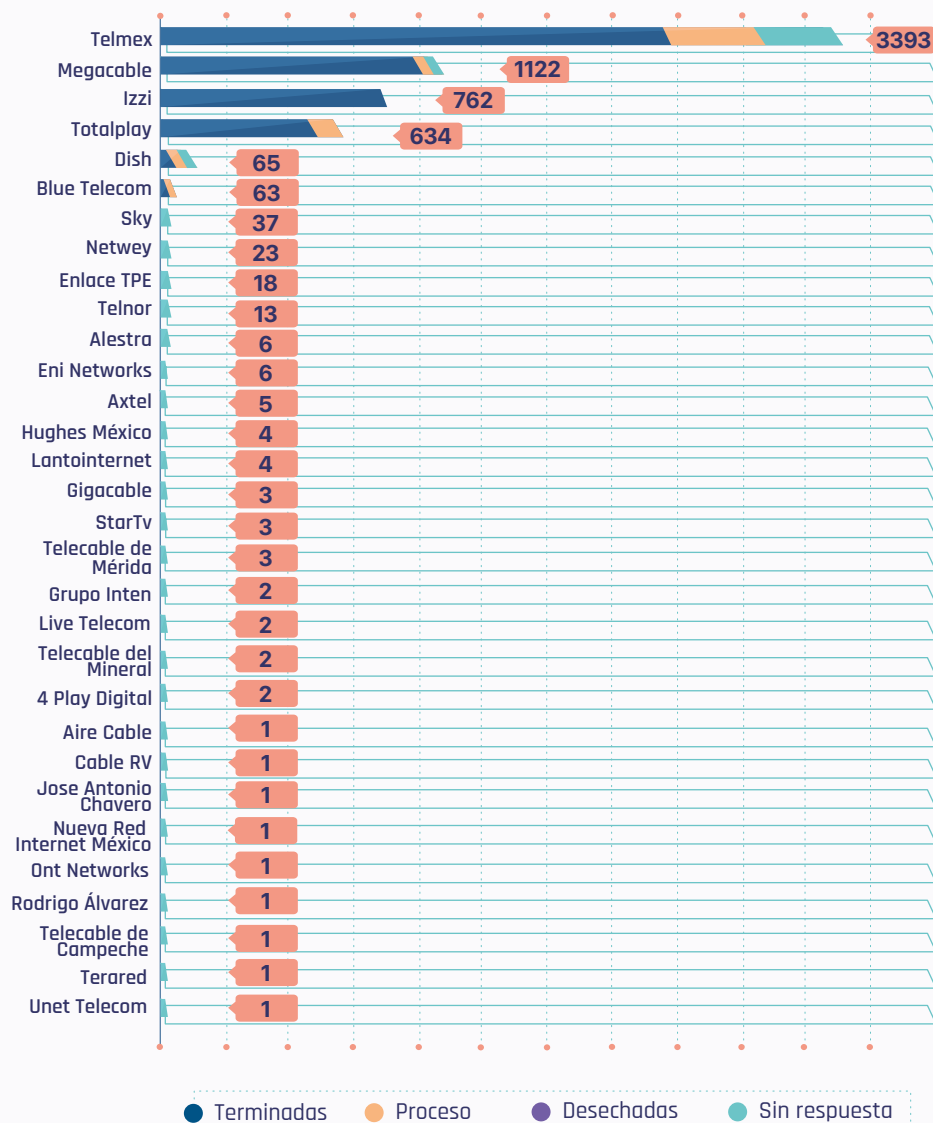


Tabla 5.

Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Telmex	2436	71.8%	598	17.6%	20	0.6%	339	10.0%	3393
Megacable	1066	95.0%	55	4.9%	0	0	1	0.1%	1122
Izzi	762	100.0%	0	0	0	0	0	0	762
Totalplay	353	55.7%	132	20.8%	149	23.5%	0	0	634
Dish	41	63.1%	18	27.7%	5	7.7%	1	1.5%	65
Blue Telecom	16	25.4%	9	14.3%	0	0	38	60.3%	63
Sky	10	27.0%	9	24.3%	0	0	18	48.6%	37
Netwey	10	43.5%	9	39.1%	1	4.4%	3	13.0%	23
Enlace TPE	14	77.8%	4	22.2%	0	0	0	0	18
Telnor	13	100.0%	0	0	0	0	0	0	13
Alestra	3	50.0%	0	0	0	0	3	50.0%	6
Eni Networks	3	50.0%	3	50.0%	0	0	0	0	6
Axtel	1	20.0%	1	20.0%	0	0	3	60.0%	5
Hughes México	4	100.0%	0	0	0	0	0	0	4
Lantointernet	0	0	2	50.0%	0	0	2	50.0%	4
Gigacable	2	66.7%	1	33.3%	0	0	0	0	3
StarTv	3	100.0%	0	0	0	0	0	0	3
Telecable de Mérida	3	100.0%	0	0	0	0	0	0	3
Grupo Inten	0	0	2	100.0%	0	0	0	0	2
Live Telecom	2	100.0%	0	0	0	0	0	0	2
Telecable del Mineral	2	100.0%	0	0	0	0	0	0	2
4 Play Digital	0	0	0	0	0	0	1	100.0%	1
Aire Cable	0	0	0	0	1	100.0%	0	0	1
Cable RV	1	100.0%	0	0	0	0	0	0	1
José Antonio Chavero	0	0	1	100.0%	0	0	0	0	1
Nueva Red Internet México	0	0	1	100.0%	0	0	0	0	1
Ont Networks	1	100.0%	0	0	0	0	0	0	1
Rodrigo Álvarez	1	100.0%	0	0	0	0	0	0	1
Telecable de Campeche	0	0	1	100.0%	0	0	0	0	1
Terared	1	100.0%	0	0	0	0	0	0	1
Unet Telecom	0	0	1	100.0%	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.

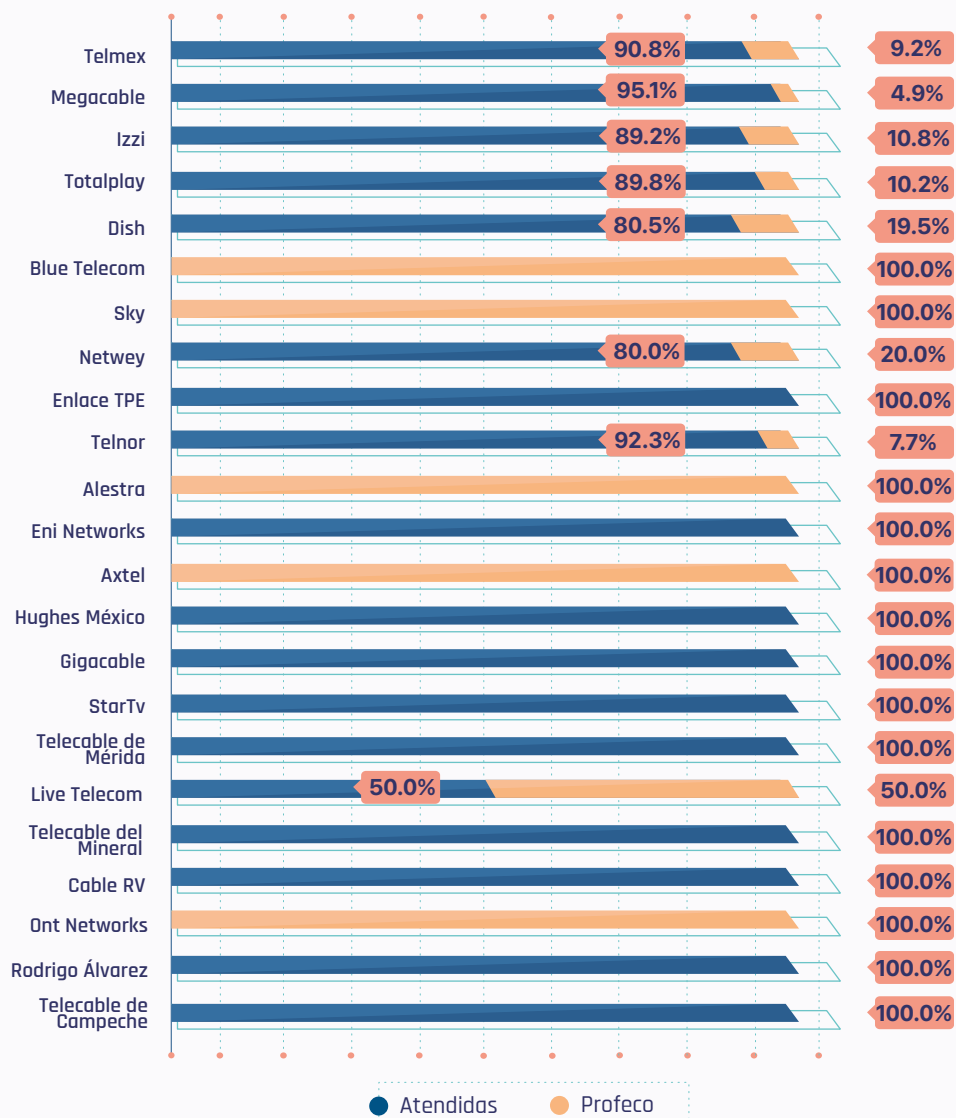
Nota. *Se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (23) y Megacable (5) reportados en el apartado 2.

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.



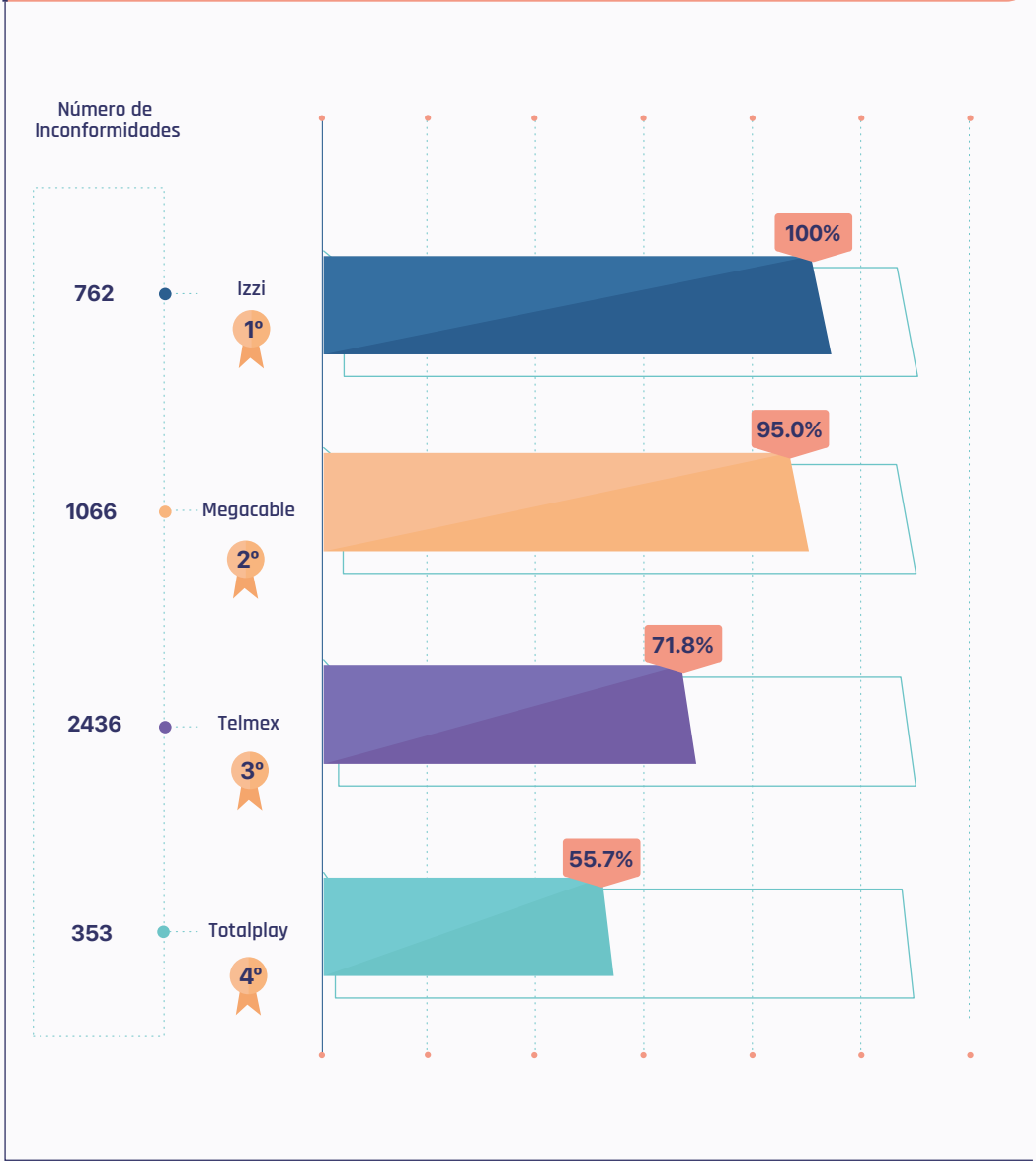
Gráfico 21

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Tomando en cuenta únicamente los folios atendidos por los operadores, se presenta el *ranking* de atención, para operadores con más de 100 folios.

Gráfico 22
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 23

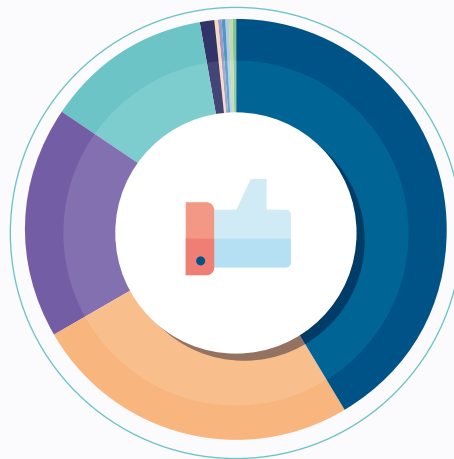
Ranking de atención de operadores con menos de 99 folios, fijos.



Grado de satisfacción, fijos

De los 897 folios calificados como satisfechos, 663 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.

Gráfico 24
Grado de satisfacción por operador, fijos.



Telmex	275
Megacable	168
Izzi	118
Totalplay	85
Dish	6
Netwey	3
Telnor	2
Enlace TPE	2
Rodrigo Álvarez	1
IENTC	1
StarTv	1
Telecable de Mérida	1

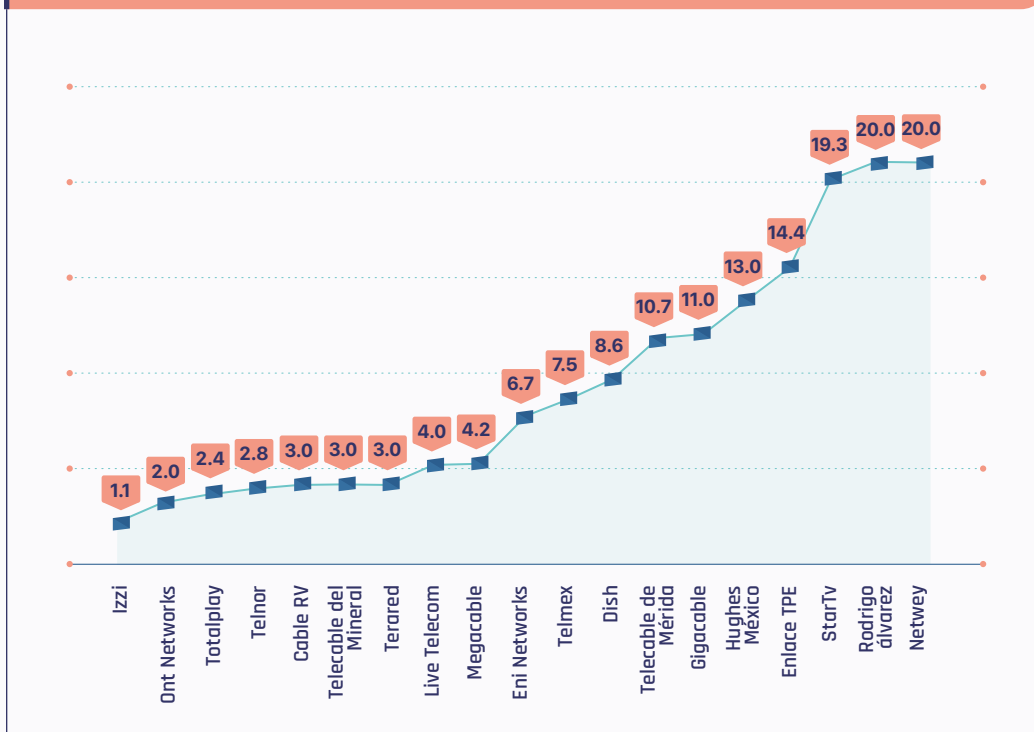
Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 8.2 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzi, con 1.1 días hábiles, mientras que Netwey tuvo un tiempo promedio de atención de 20 días hábiles.



Gráfico 25

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:



- Alestra
- Axtel
- Lantointernet
- Grupo Inten
- 4 Play Digital
- Aire Cable
- José Antonio Chavero
- Nueva Red Internet México
- Telecable de Campeche
- Unet Telecom
- Sky
- Blue Telecom



Apartado 4.

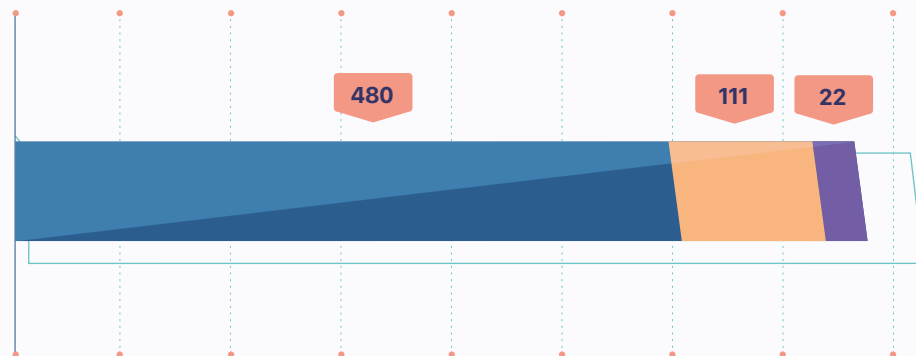
Atención del trimestre anterior

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 613 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.



Gráfico 26

Atención a inconformidades en proceso del trimestre anterior.



- Terminadas
- Desechadas
- Canceladas

- **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		Canceladas		Desechadas		Total
AT&T	46	88.5%	0	0.0	3	5.8%	3	5.7%	52
Bait	6	54.5%	0	0.0	1	9.1%	4	36.4%	11
Blue telecom	1	33.3%	2	66.7%	0	0	0	0	3
Diri	4	50.0%	1	12.5%	0	0	3	37.5%	8
Dish	16	35.6%	4	8.9%	1	2.2%	24	53.3%	45
Eni networks	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	0	0	3
Enlace TPE	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0	6
Hughes	1	100.0%	0	0.0	0	0	0	0	1
Lantointernet	1	25.0%	3	75.0%	0	0	0	0	4
Megacable	19	100.0%	0	0.0	0	0	0	0	19
Movistar	10	90.9%	0	0.0	1	9.1%	0	0	11
Netwey	2	100.0%	0	0.0	0	0	0	0	2
Newww	0	0	0	0.0	0	0	3	100.0%	3
Sky	1	25.0%	3	75.0%	0	0	0	0	4
Telcel	44	95.6%	0	0.0	1	2.2%	1	2.2%	46
Telmex	160	52.6%	113	37.2%	8	2.6%	23	7.6%	304
Terared	0	0	0	0.0	1	100.0%	0	0	1
Totalplay	15	22.7%	0	0.0	2	3.0%	49	74.2%	66
Vasanta	1	100.0%	0	0.0	0	0	0	0	1
Virgin mobile	0	0	16	100.0%	0	0	0	0	16
Weex	0	0	1	100.0%	0	0	0	0	1
Wimo	0	0	0	0.0	1	100.0%	0	0	1
YO Mobile	3	60.0%	0	0.0	1	20.0%	1	20.0	5

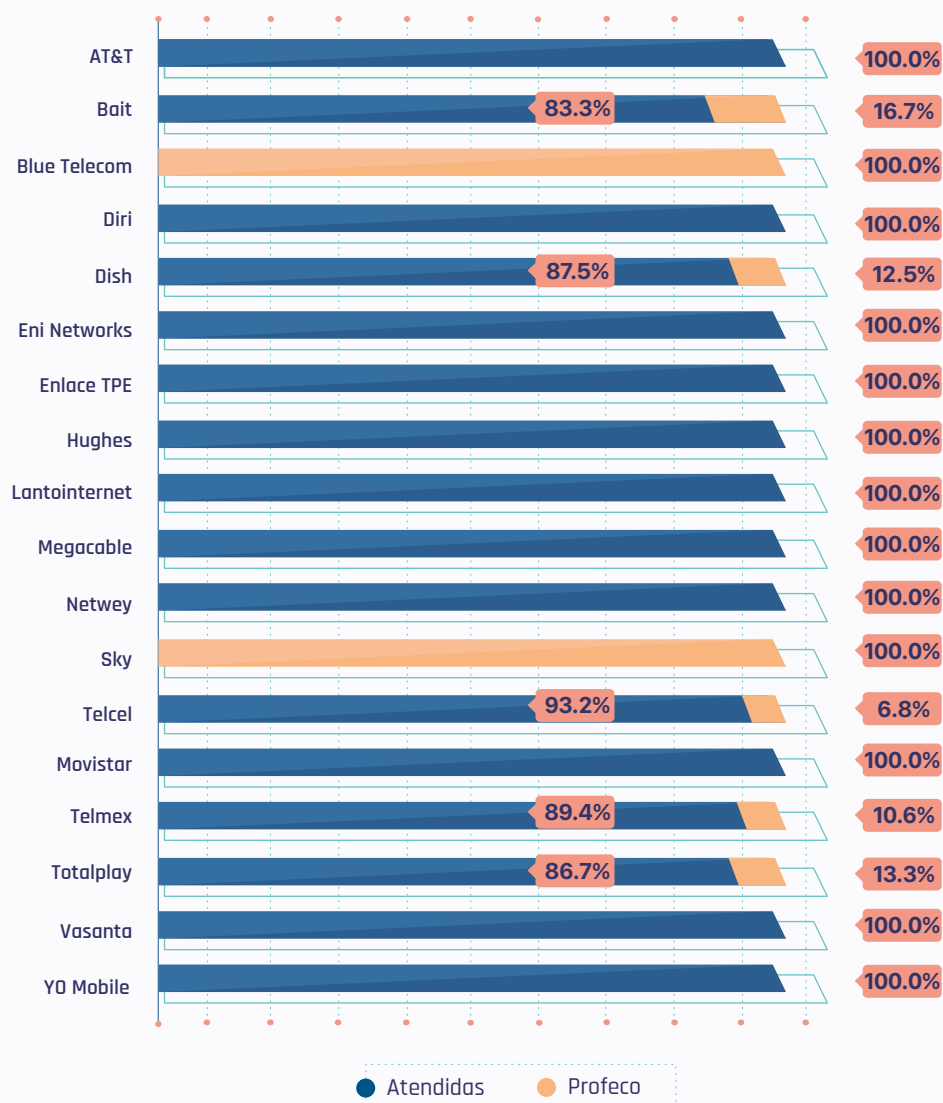
- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios 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 27

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO, trimestre anterior.





Conclusiones

- Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, se recibieron 8,876 inconformidades, lo que representa un aumento del 70.6% 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 Guanajuato.
- El 78.1% de las inconformidades fueron atendidas, el 11.8% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 7.9% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 2.3% 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 8,628 usuarios sobre sus derechos y recibió 609 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 66.7% 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 10.0 días hábiles, mientras que para fijos fue de 8.2.
- Los 613 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 480 terminados, 111 desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 22 cancelados.



TERCER INFORME TRIMESTRAL
SOY USUARIO
2021

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

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

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

www.gob.mx/profeco

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P.
06140, Demarcación Territorial
Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: 555625 6700

Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120
Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:
www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App MI IFT.