

TERCER INFORME TRIMESTRAL

2021 SOY USUARIO 3

Julio-Septiembre

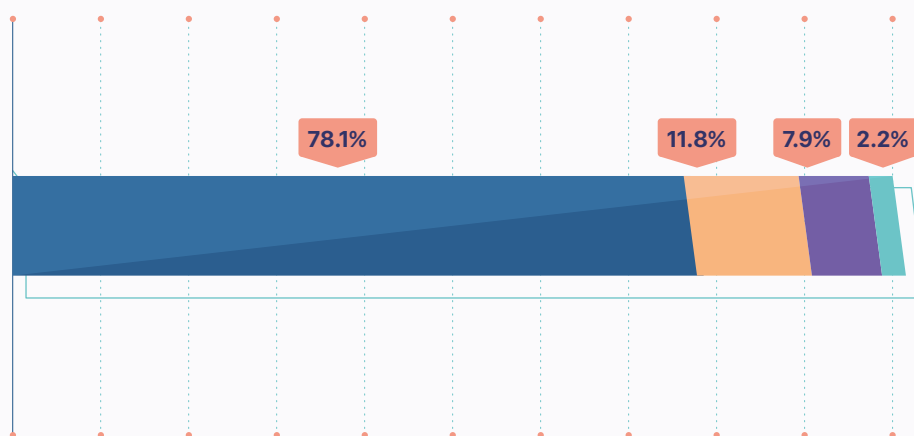


El 78.1% (6,928) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 11.8% (1,047) se encuentran en proceso, el 7.9% (698) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 2.2% (203) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Gráfico 3

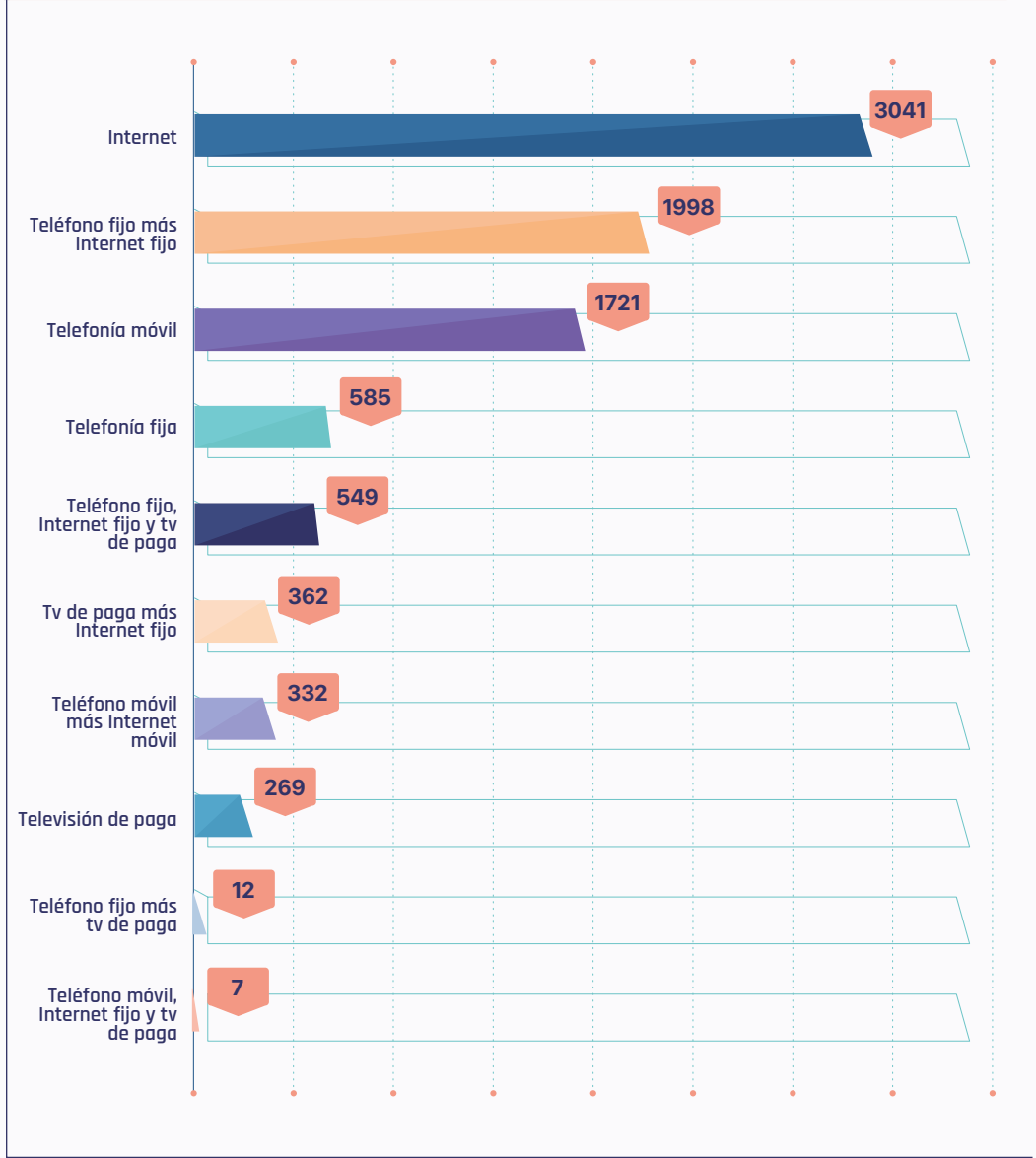
Estatus de inconformidades recibidas.



- **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.

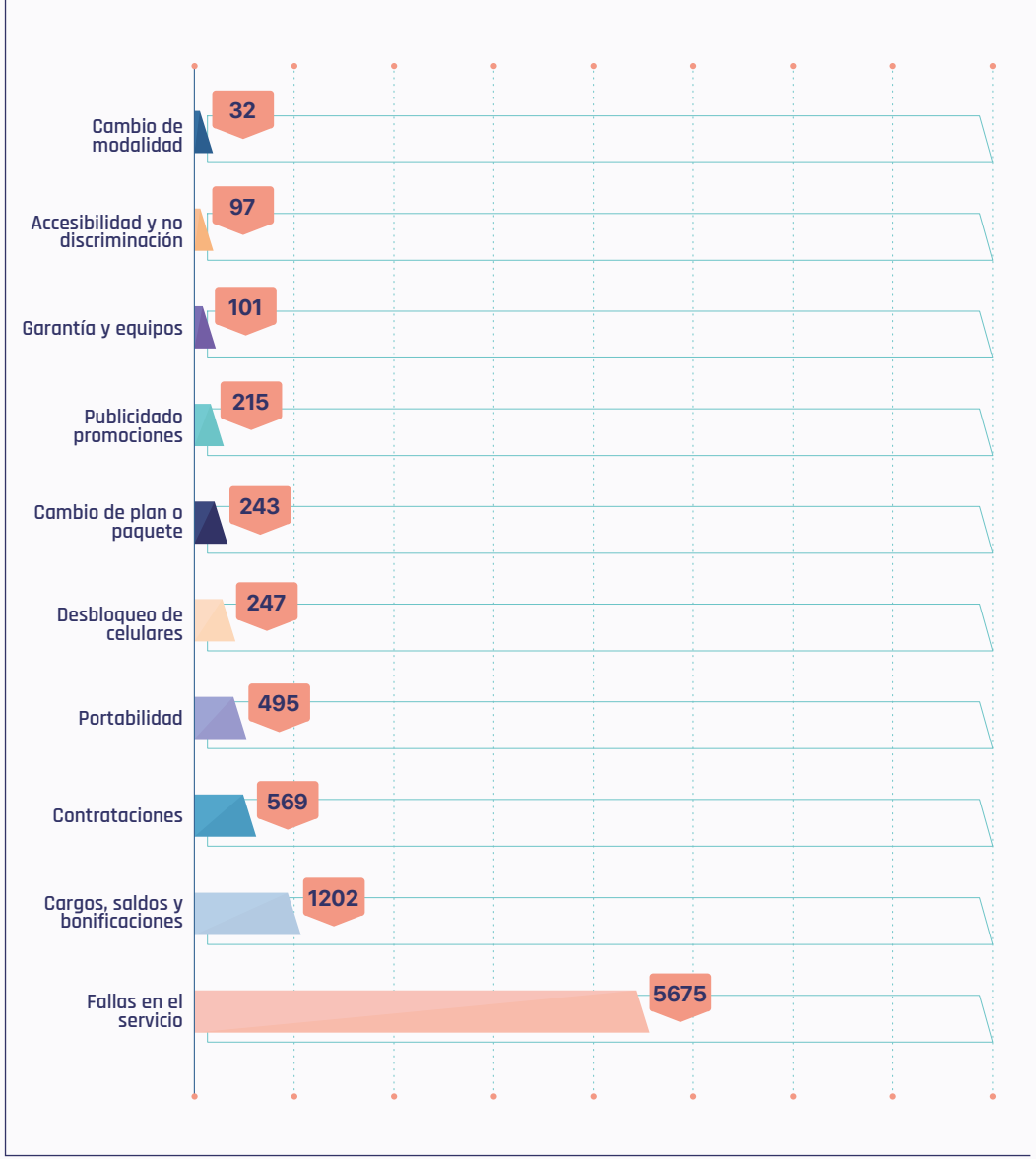
Por lo que hace a los servicios reportados, el Internet fue el más recurrido, seguido de la combinación de teléfono fijo más Internet fijo.

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.



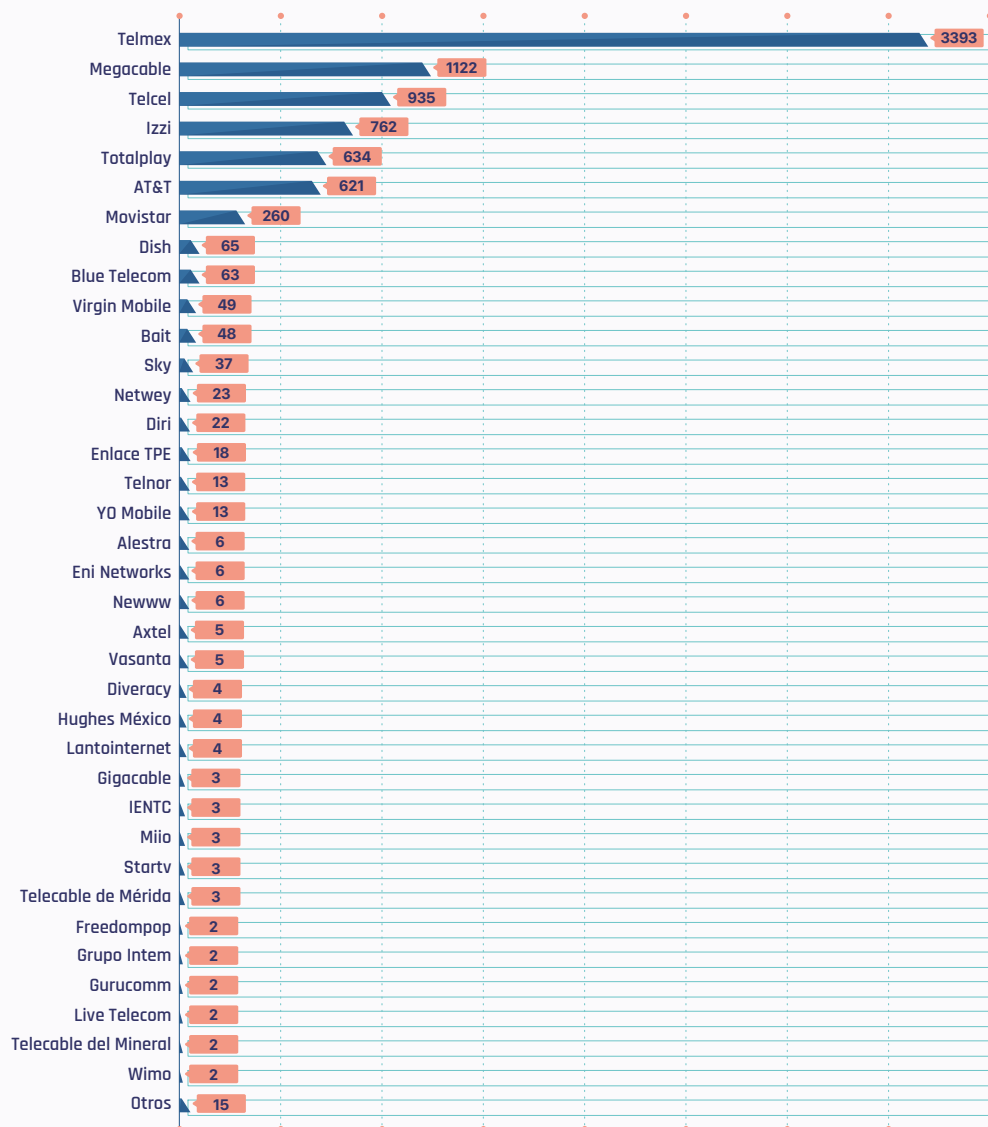
Se canalizaron a los prestadores de servicios 8,160 folios, descontando 18 casos atendidos por el IFT y 698 cancelados. Se puede observar que los 5 primeros proveedores concentran el 83.9% (6,846) del total de inconformidades remitidas para atención.

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.

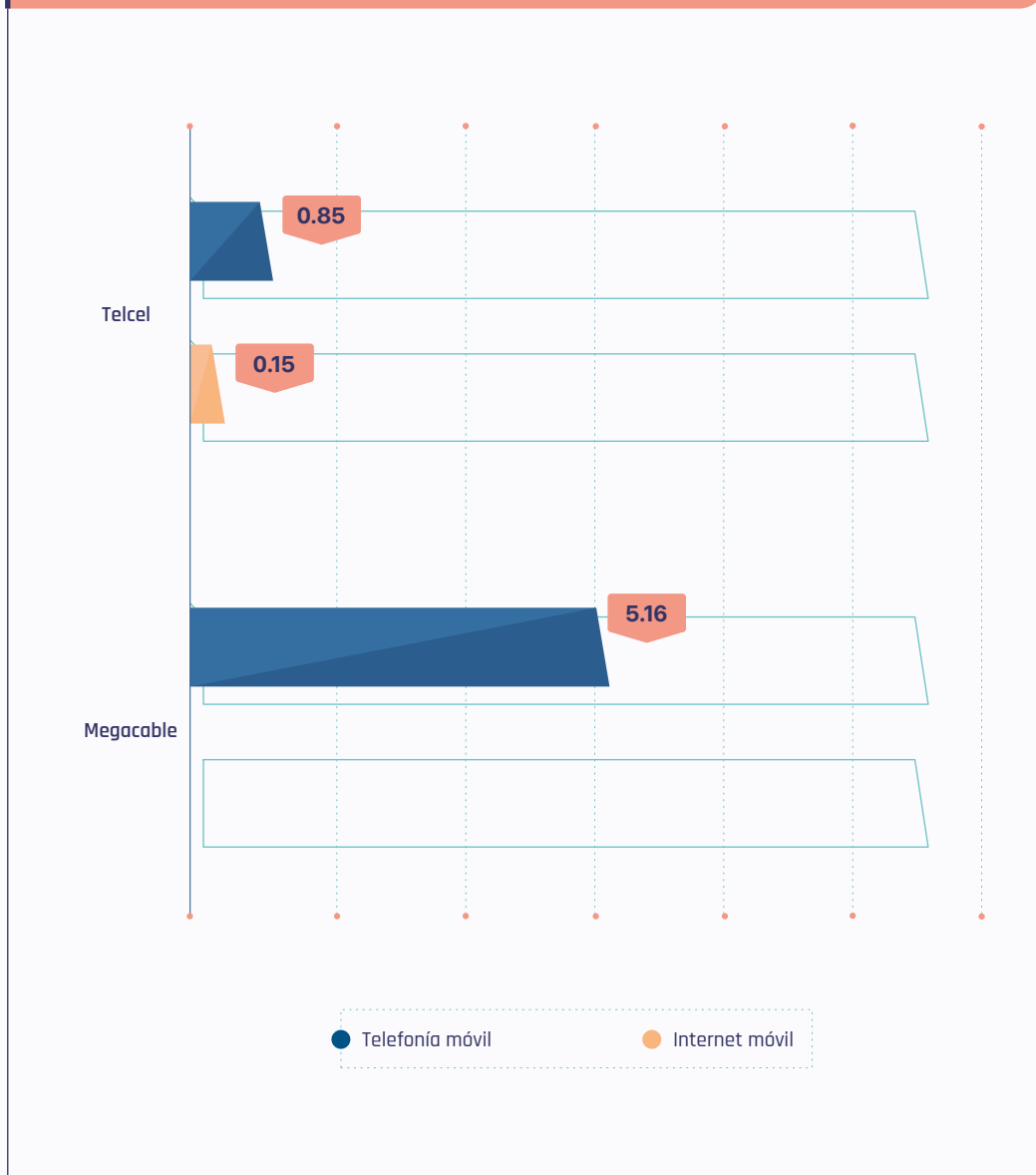
*No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, Internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios.

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.



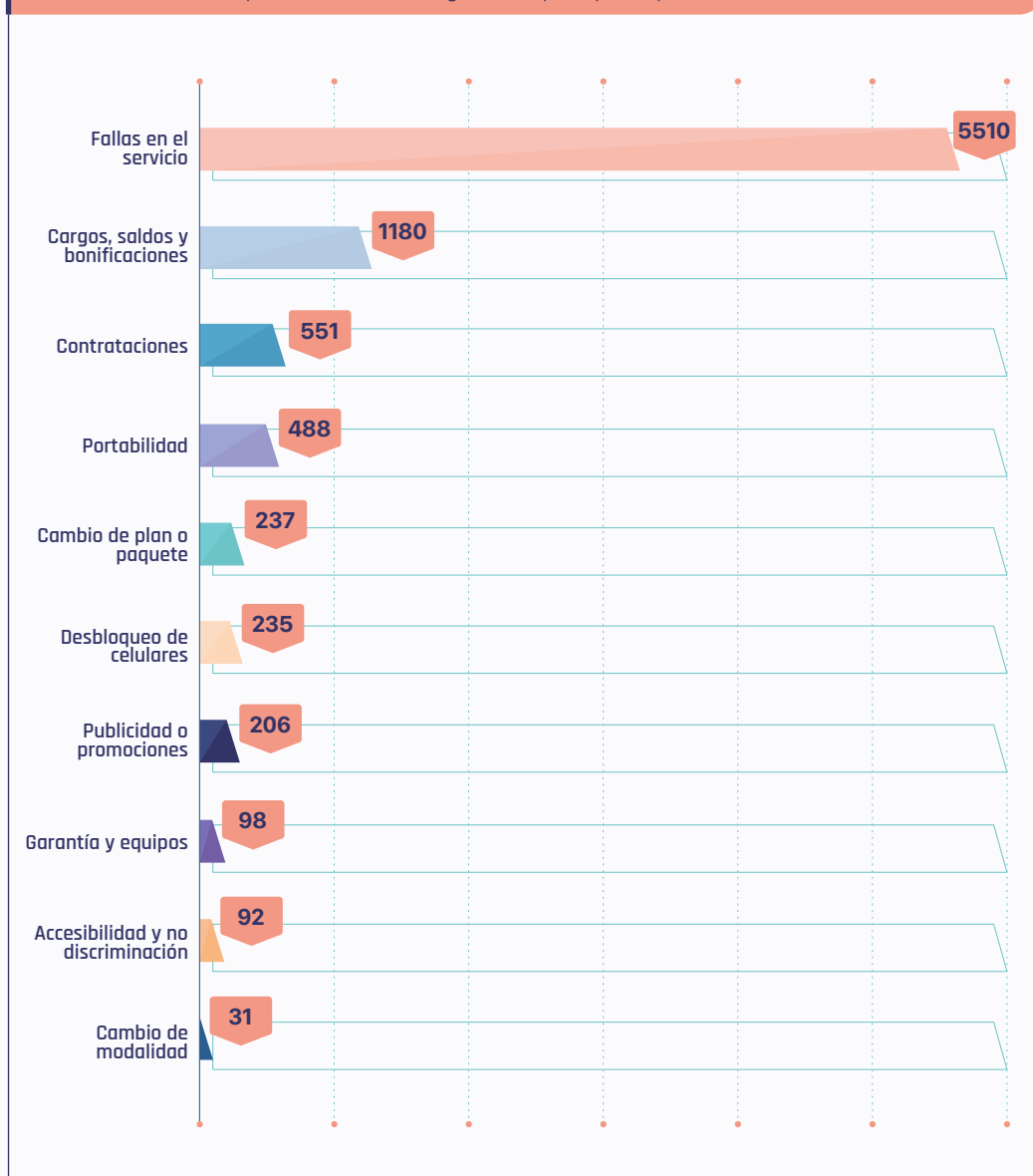
Asesoría de PROFECO

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.

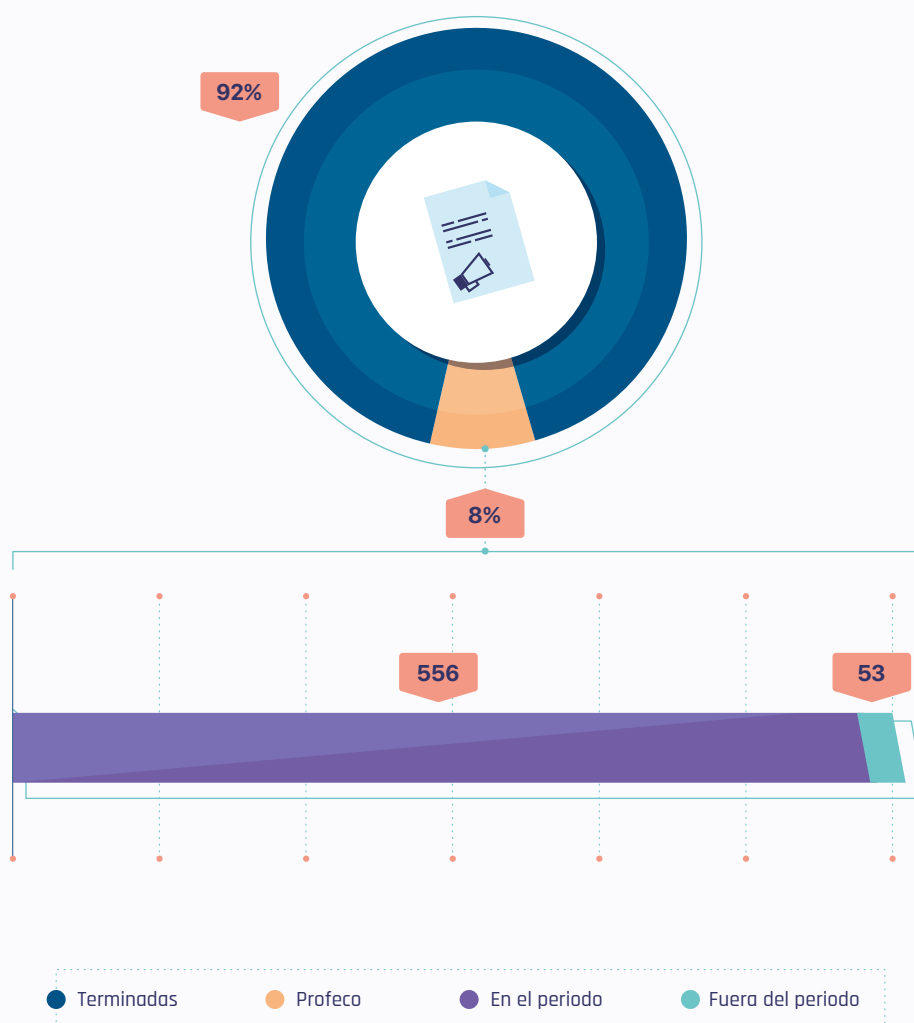


Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 609 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 556 folios ingresados en el periodo que se reporta y 53 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO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



Gráfico 10

Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



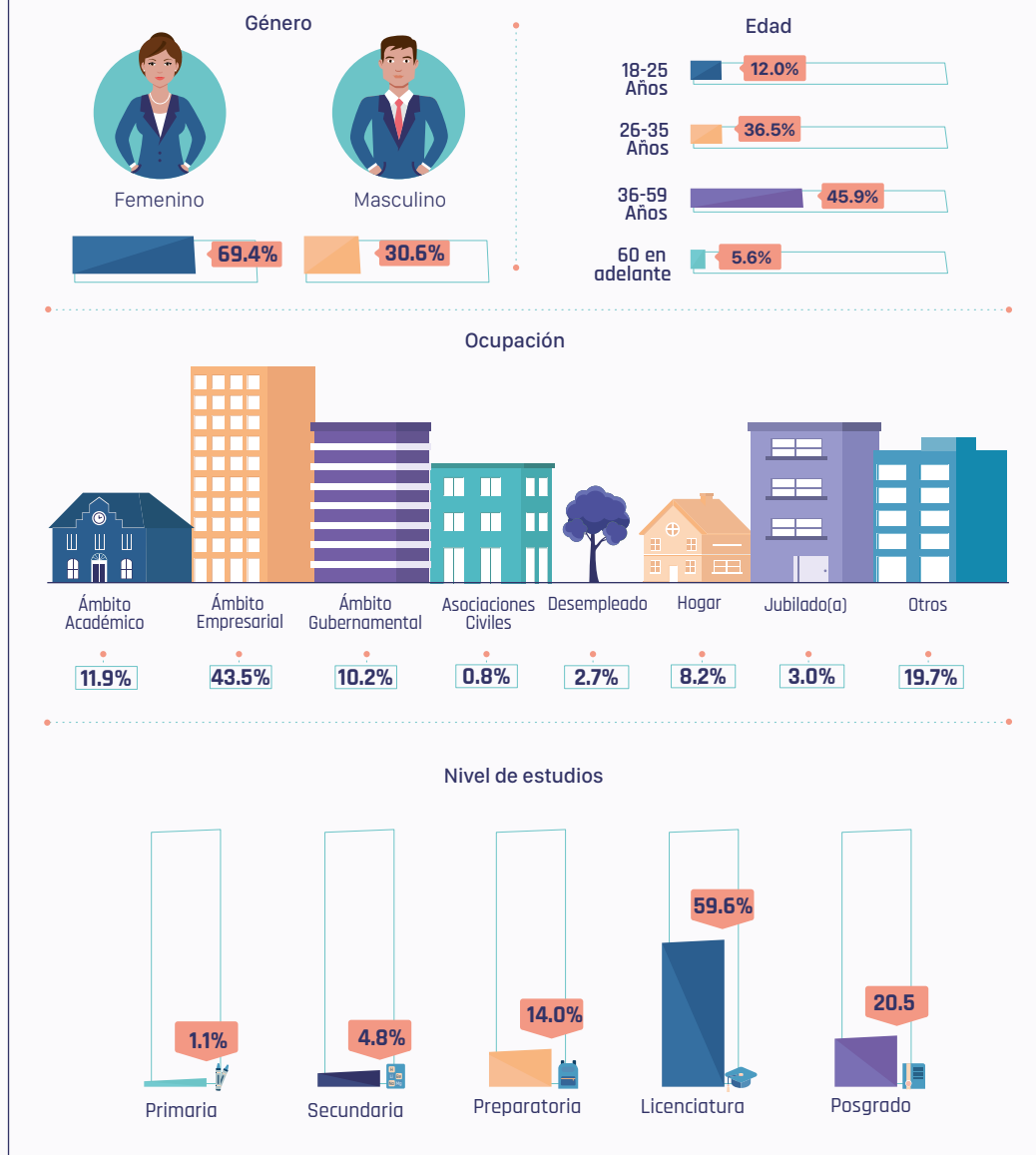
Perfil y satisfacción del usuario

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:

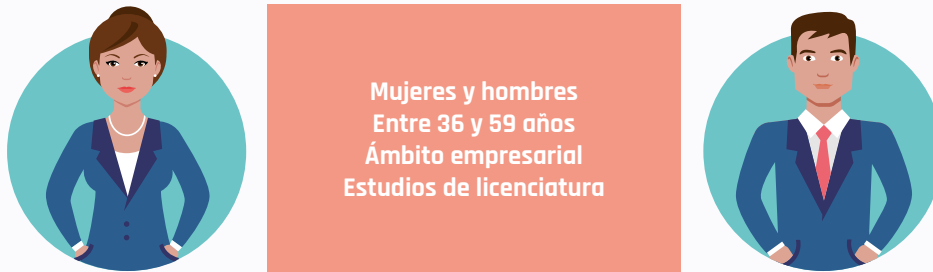


Gráfico 11

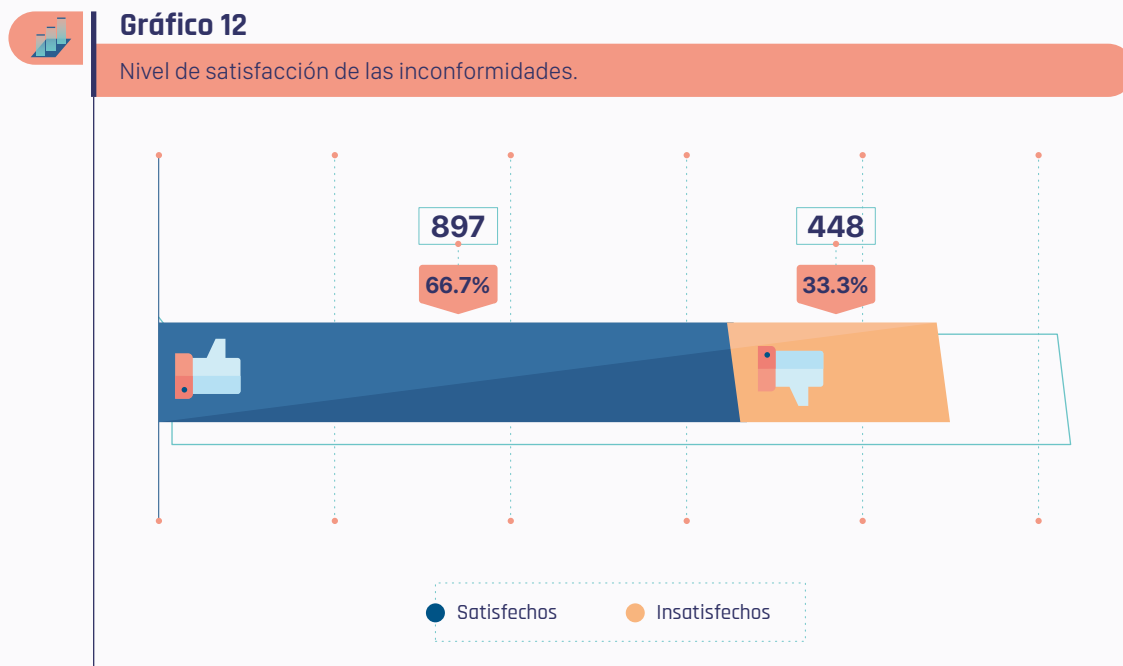
Atención de inconformidades por operador, móviles.



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.

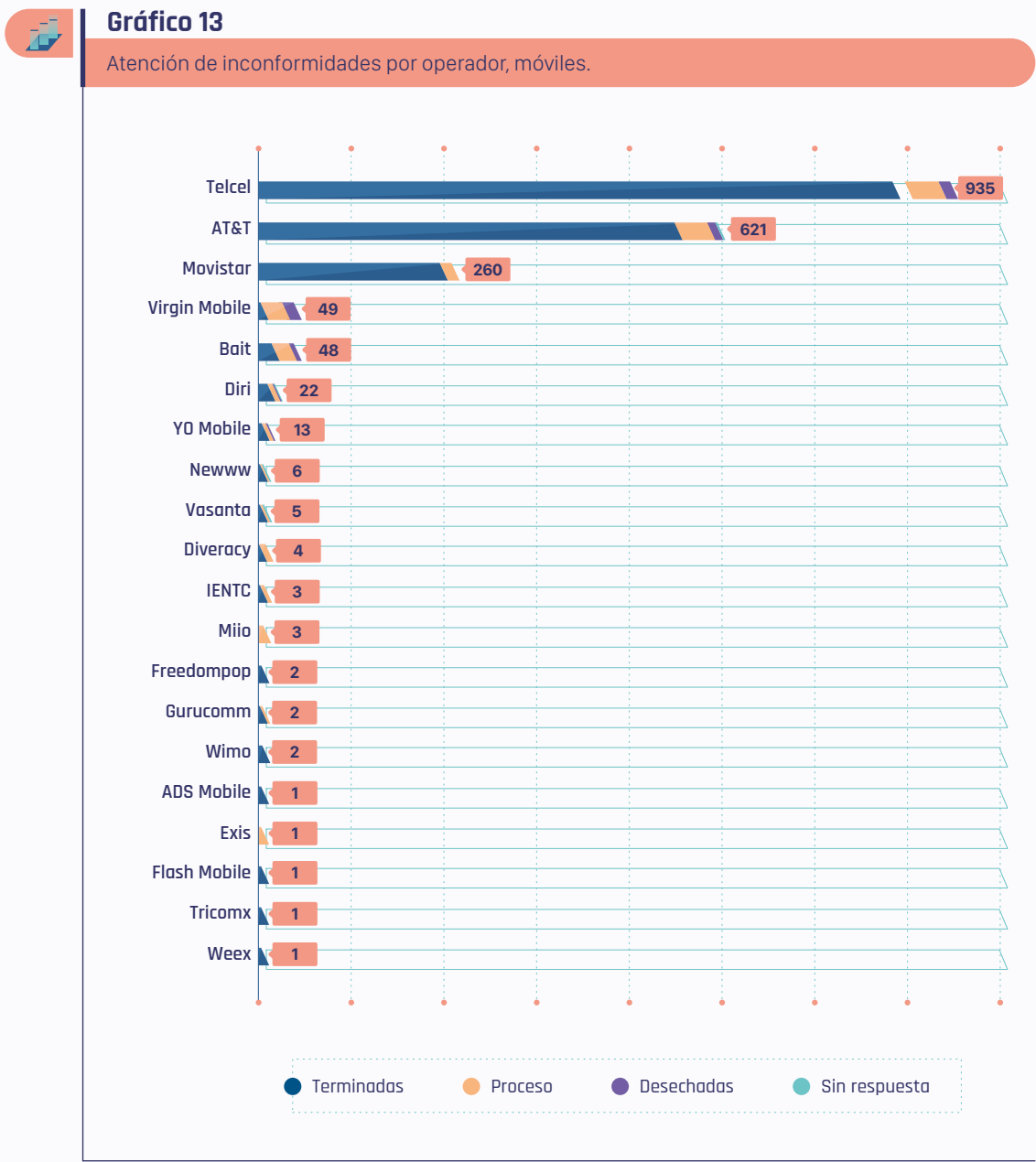


Tabla 3.

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.

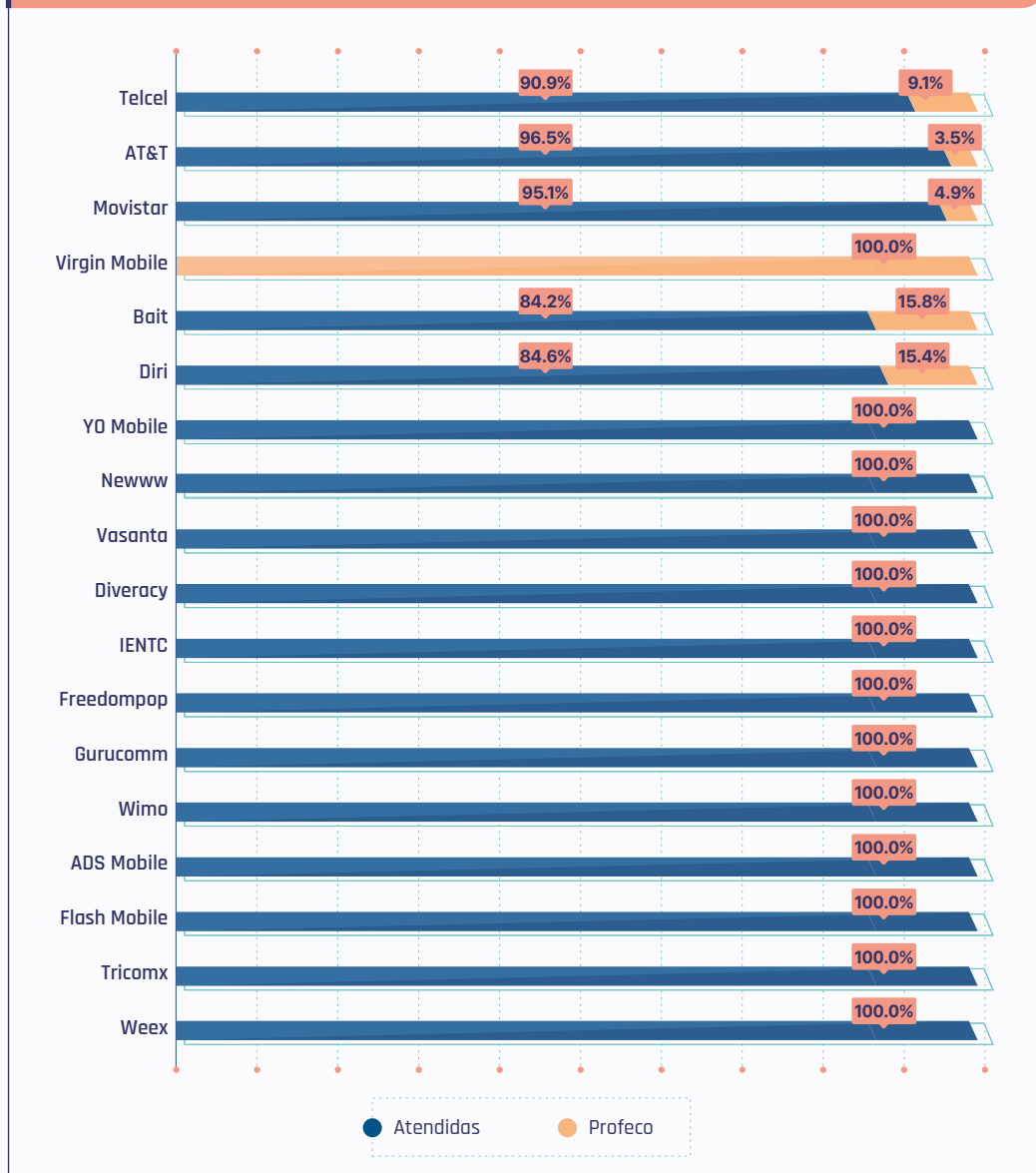
"Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.

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.

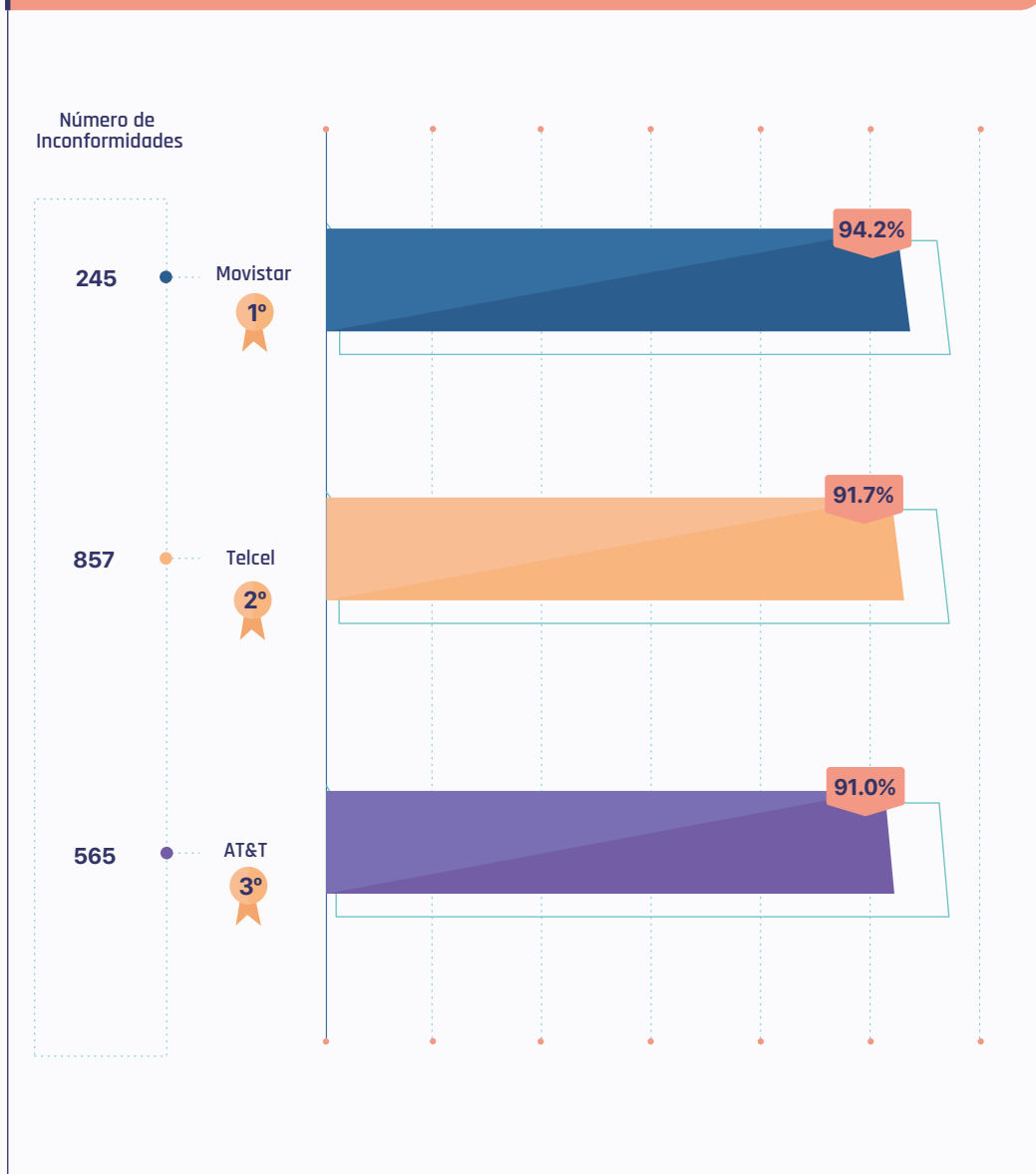
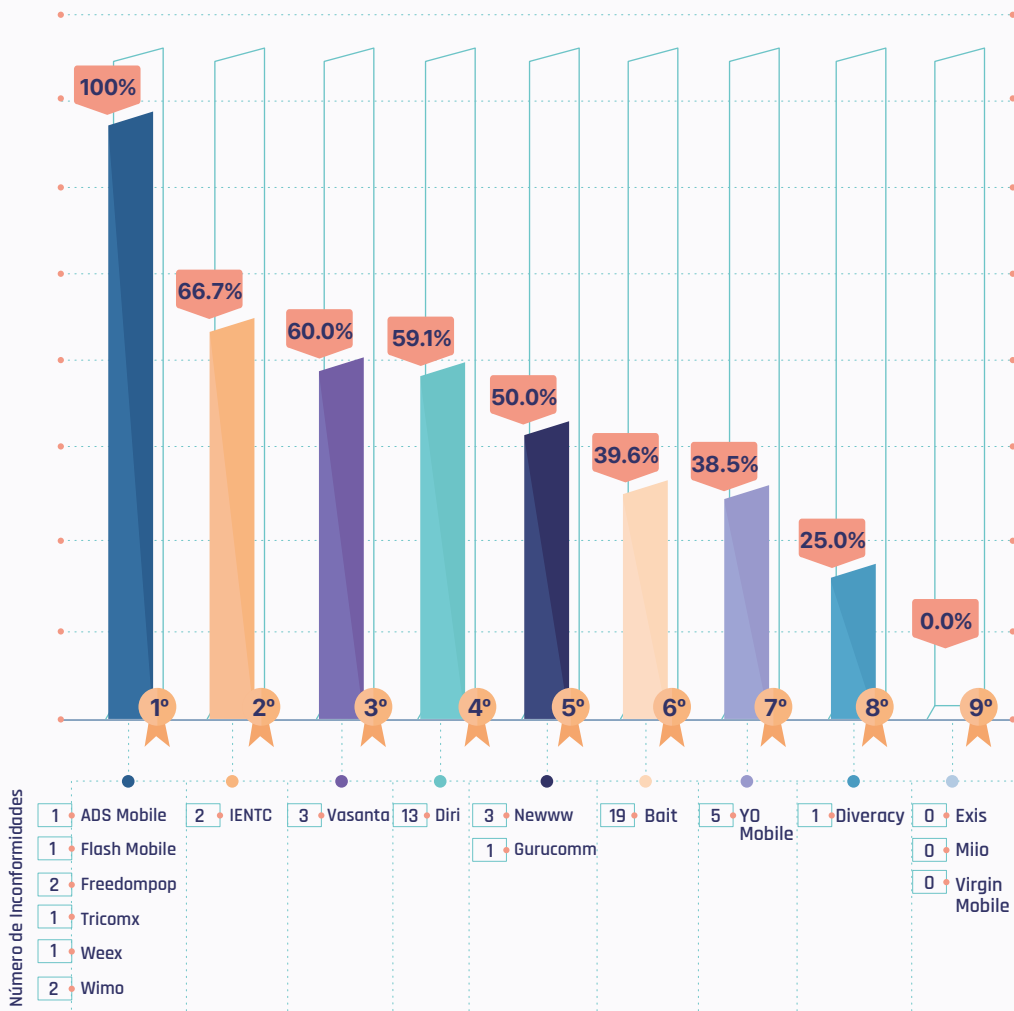


Gráfico 16

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



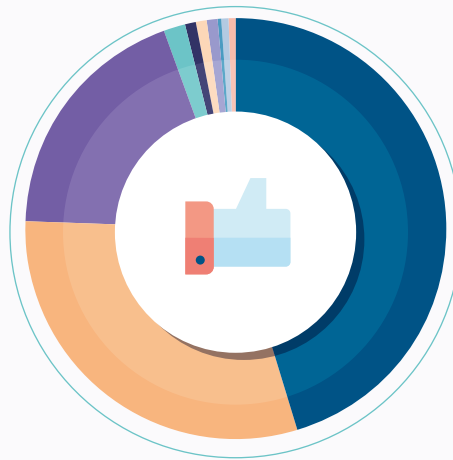
Grado de satisfacción, móviles

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 |

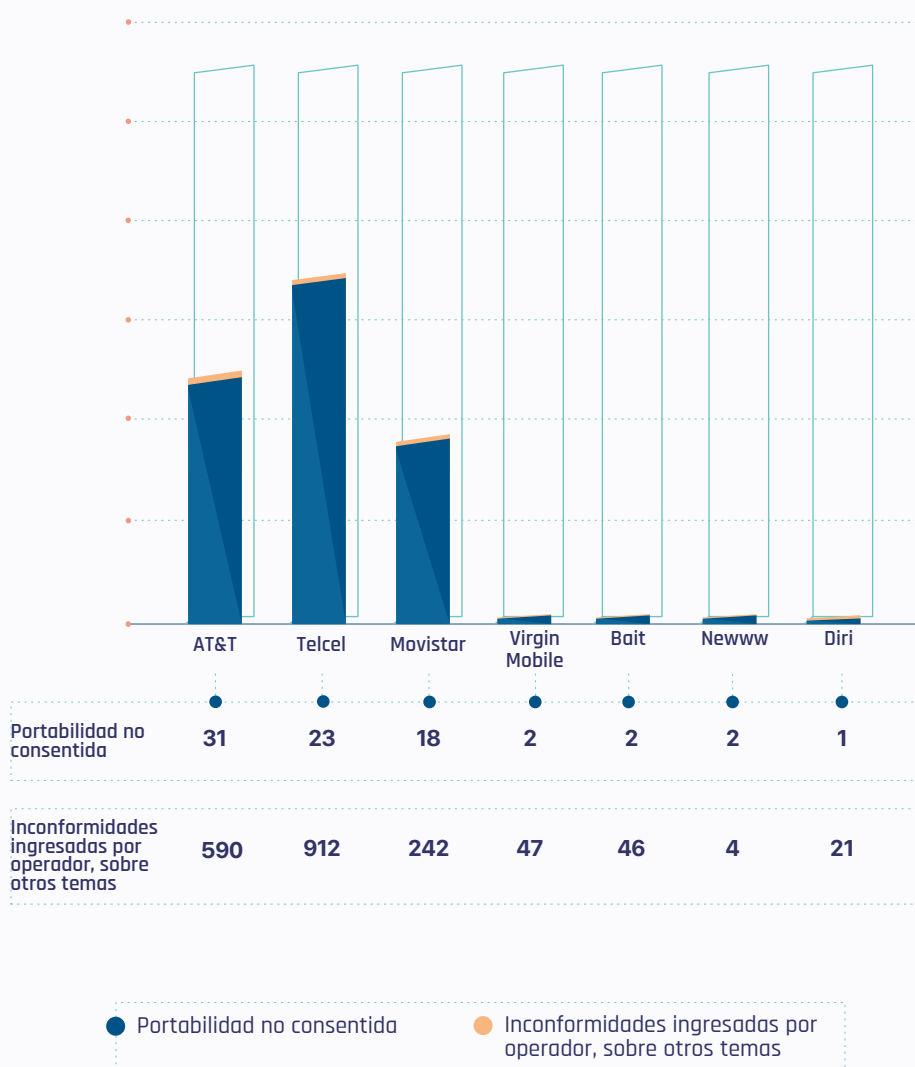
Portabilidades no consentidas

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.



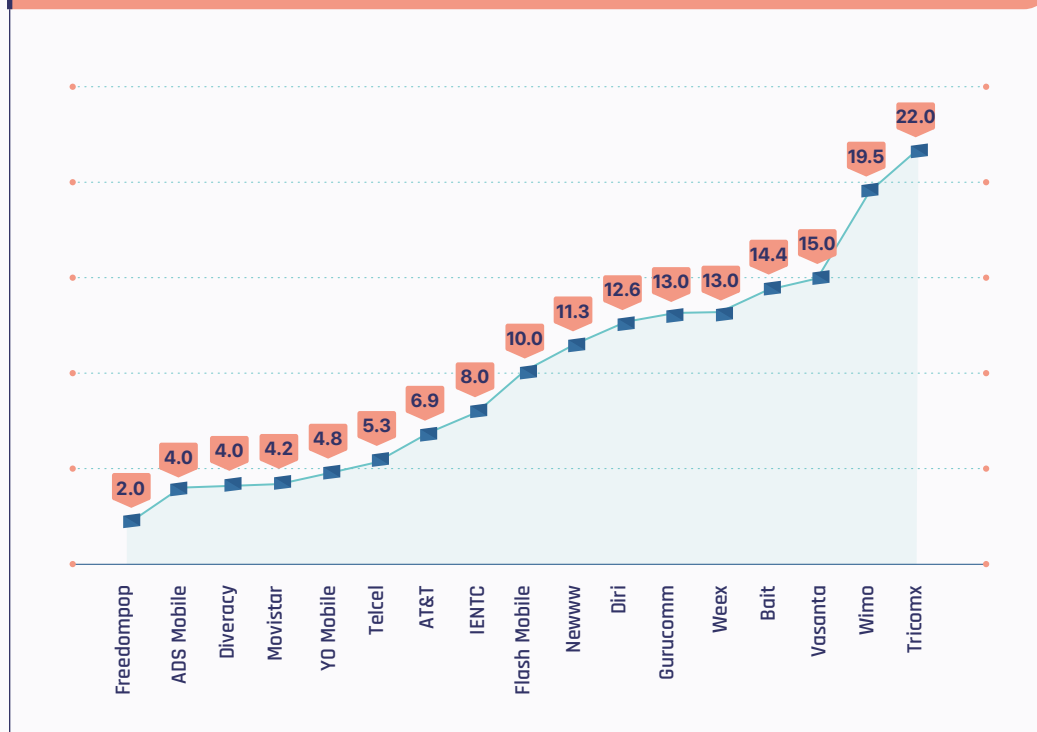
Tiempo de atención, móviles

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.

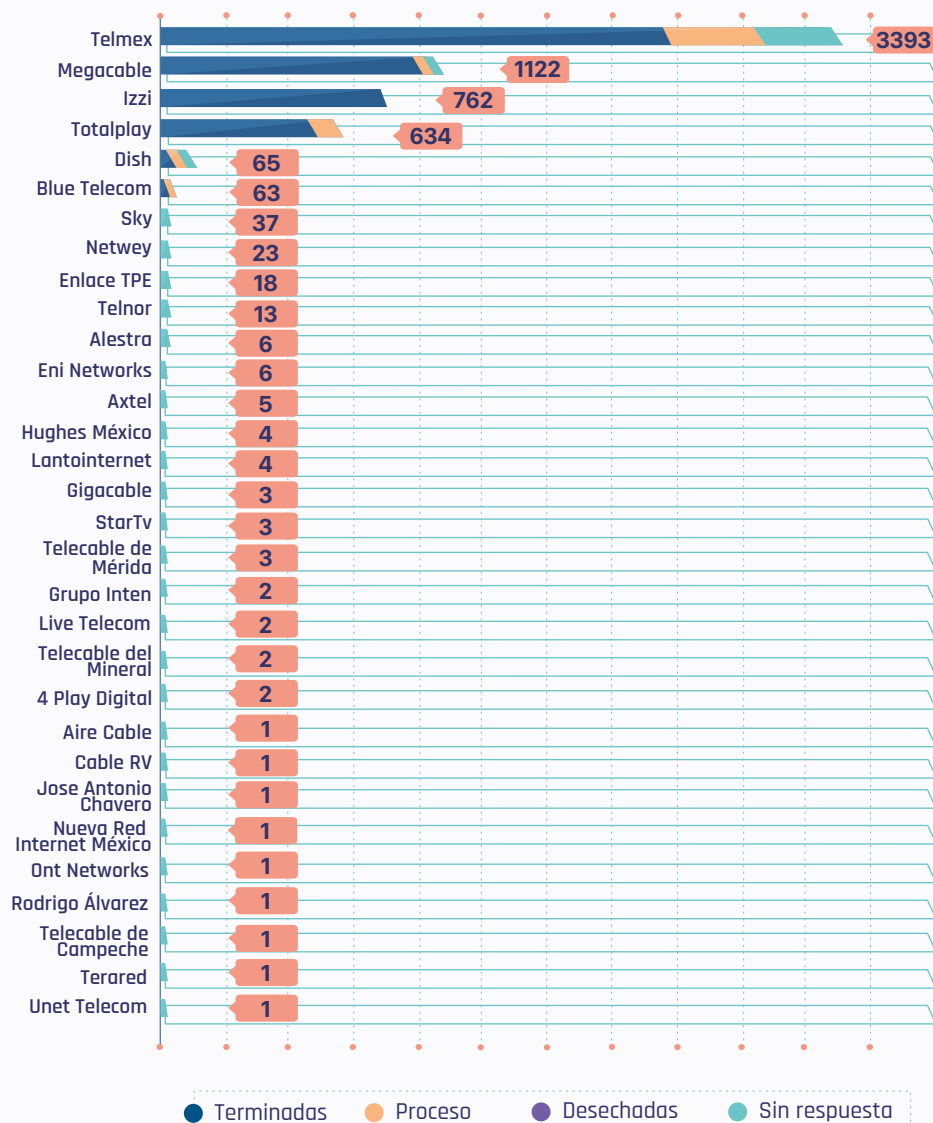


Tabla 5.

Atención de inconformidades por operador, fijos.

| Operador | Terminadas | | Proceso | | Desechadas | | Sin respuesta | | Total de inconformidades |
|----------------------------------|------------|--------|---------|--------|------------|--------|---------------|--------|--------------------------|
| | | | | | | | | | |
| 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.

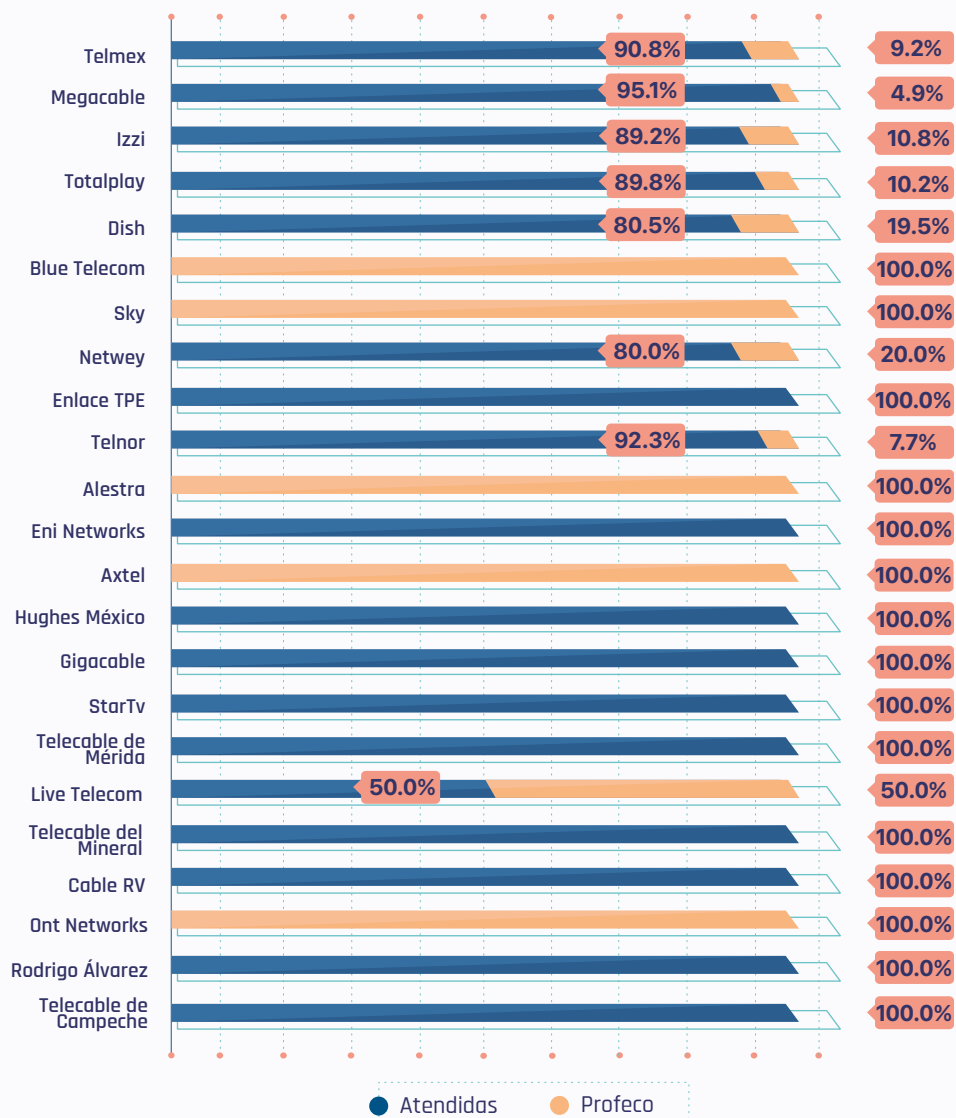
Nota. *Se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (23) y Megacable (5) reportados en el apartado 2.

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.

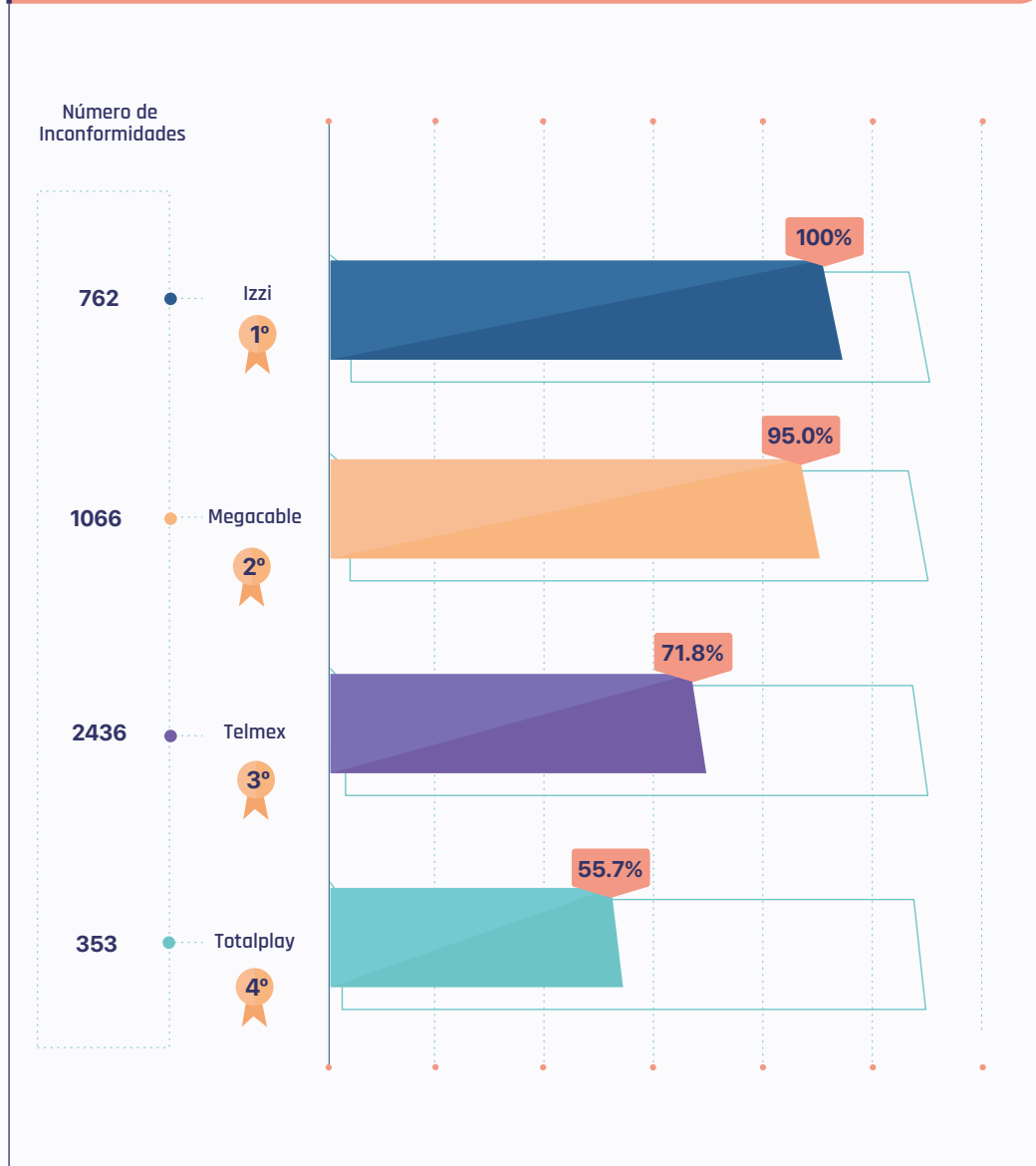


Tomando en cuenta únicamente los folios atendidos por los operadores, se presenta el *ranking* de atención, para operadores con más de 100 folios.



Gráfico 22

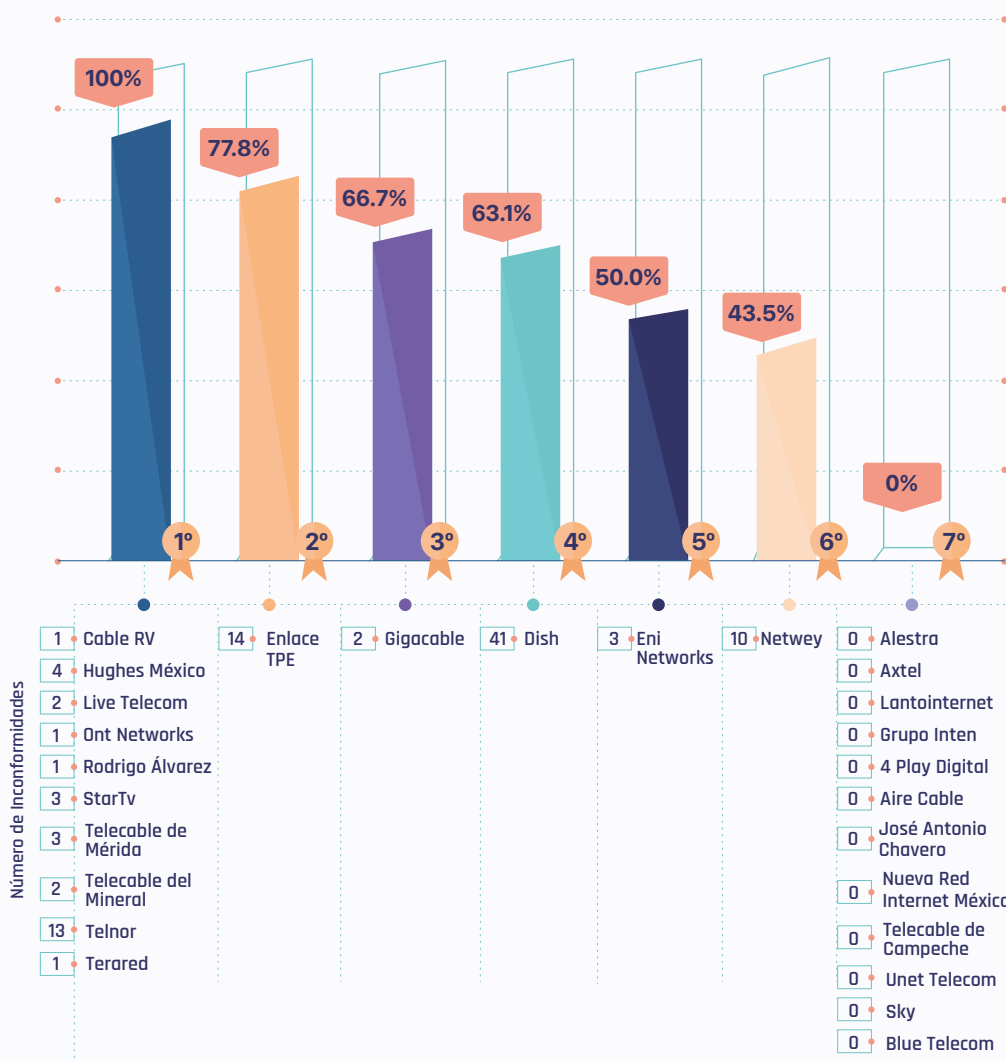
Ranking de atención de operadores con más de 100 folios, fijos.



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.



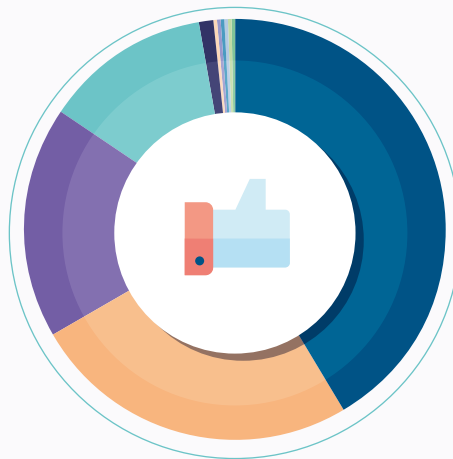
Grado de satisfacción, fijos

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 |

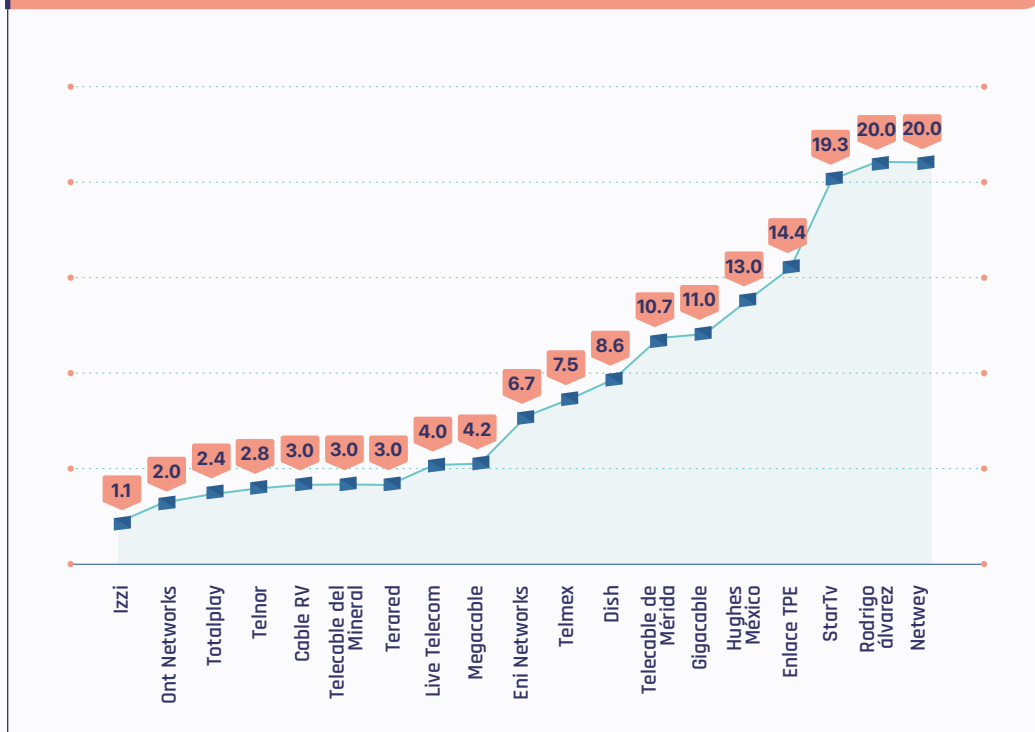
Tiempo de atención, fijos

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.

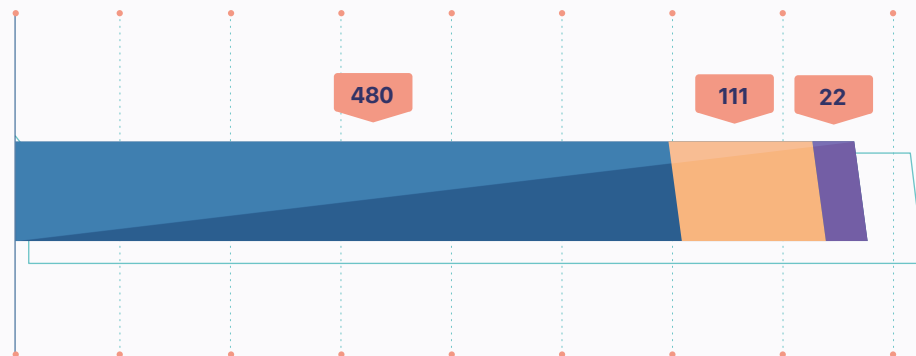
Atención del trimestre anterior

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 |

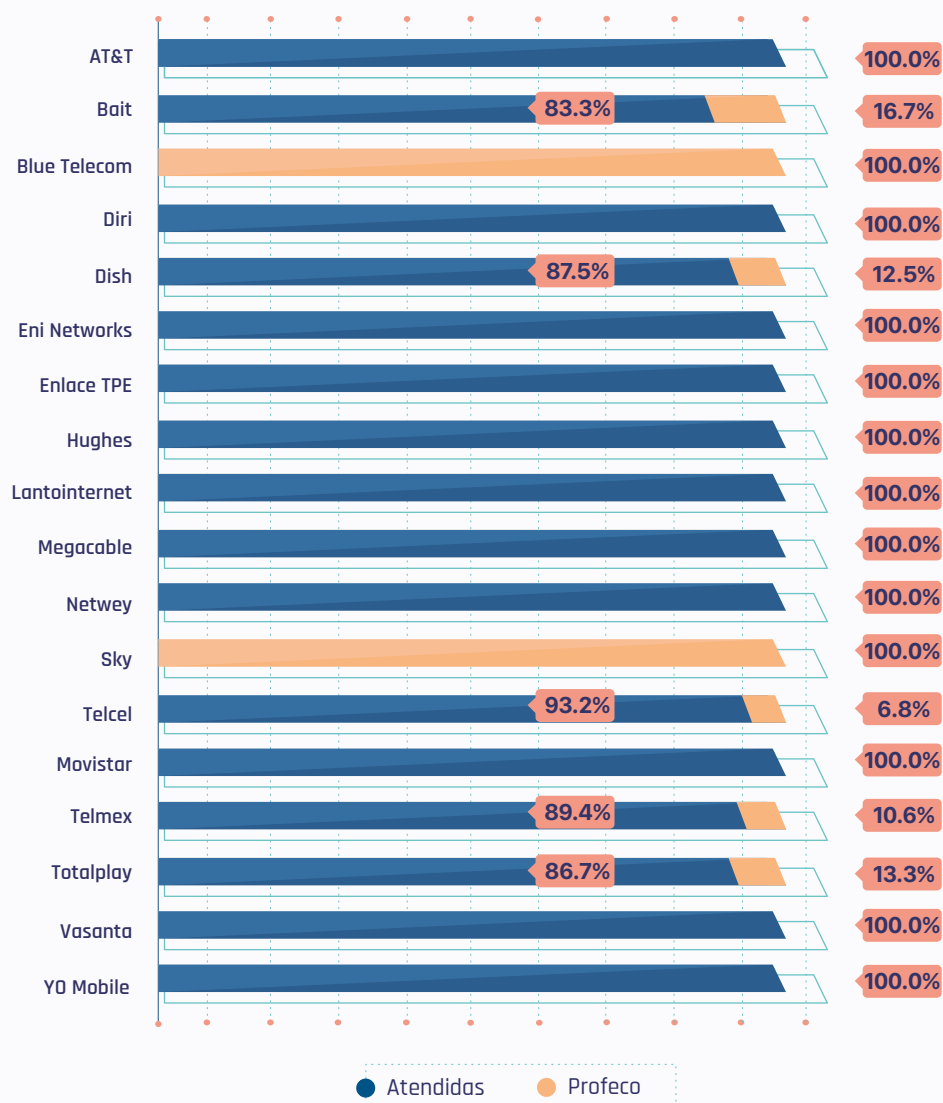
- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios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