



INFORME ESTADÍSTICO  
**SOY USUARIO 2017**

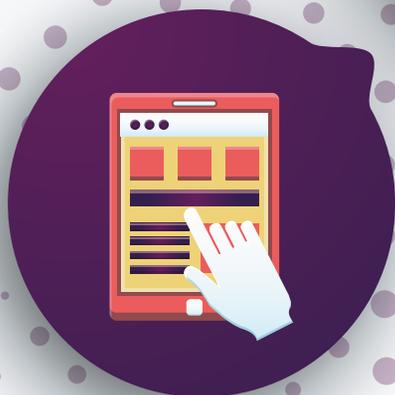
OCTUBRE - DICIEMBRE 2017

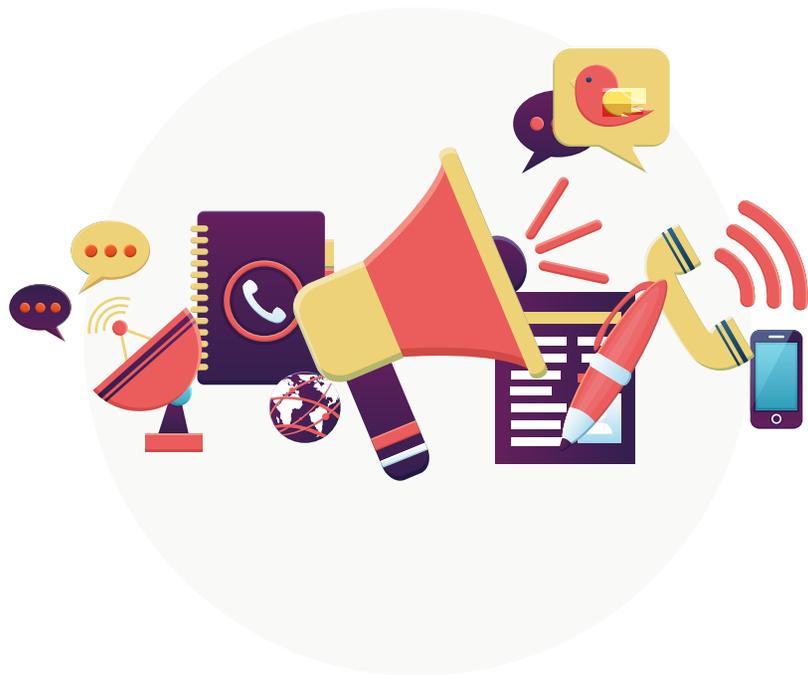
# Índice

<b>01</b>	Introducción.....	3
<b>02</b>	Informe.....	6
<b>03</b>	Conclusiones.....	20

# 01

## Introducción





# 01 Introducción

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que permite un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, así como entre los usuarios de estos servicios y las autoridades, ya que privilegia el proceso de pre conciliación.

La plataforma obtuvo el reconocimiento de *Buenas Prácticas 2016* por parte de la organización internacional Regulatel. Además fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a los usuarios través de la herramienta.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentra el servicio reportado, el número de inconformidades por operador, el tipo de problemáticas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención.

Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el 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.

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 IFT 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. Para los temas relacionados con portabilidad numérica, el Instituto da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

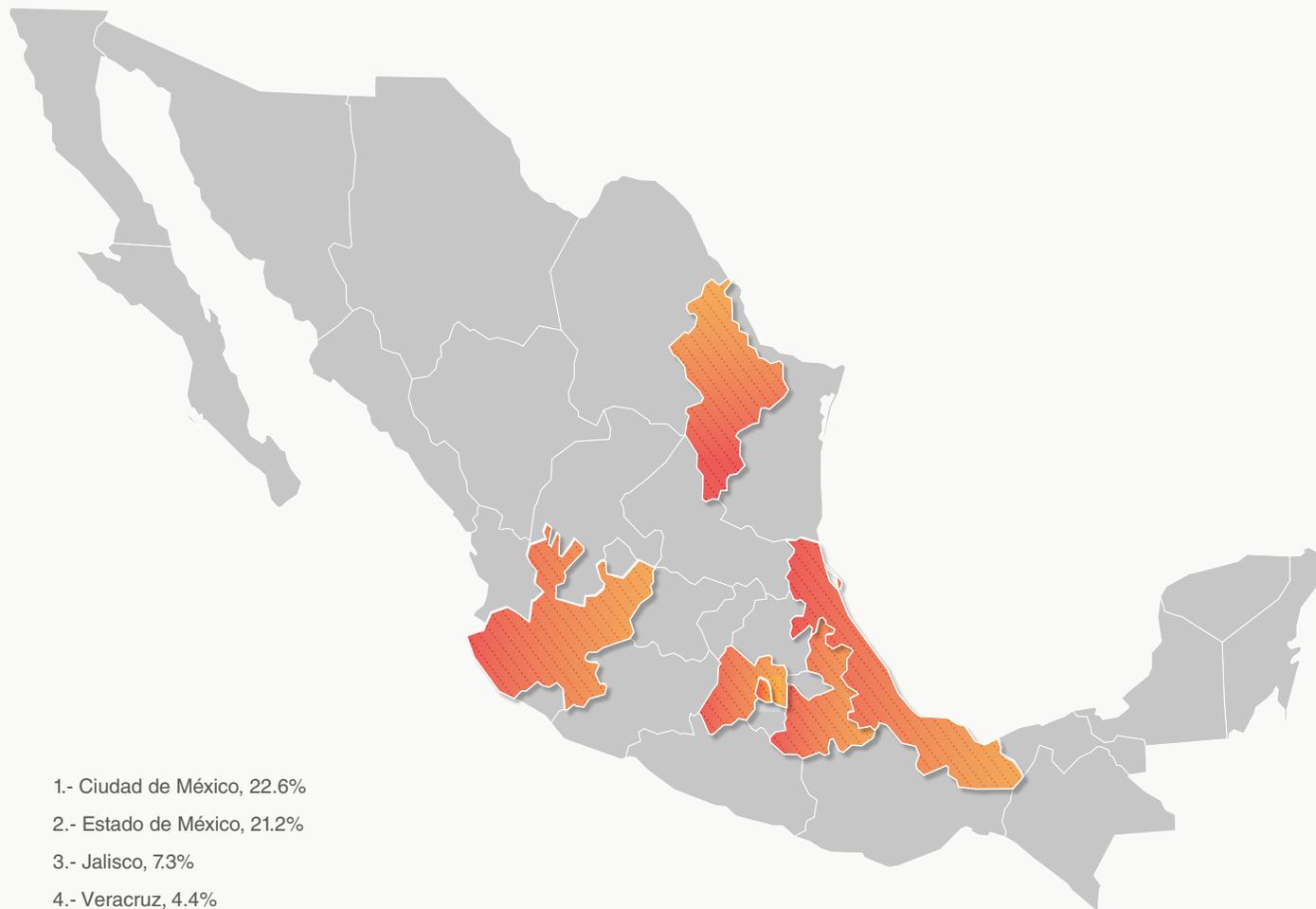
Por último, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por la empresa, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio ante la PROFECO.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio a utilizar esta valiosa herramienta.

# 02 Informe



Gráfico 1. Estados de la República con mayor número de inconformidades.

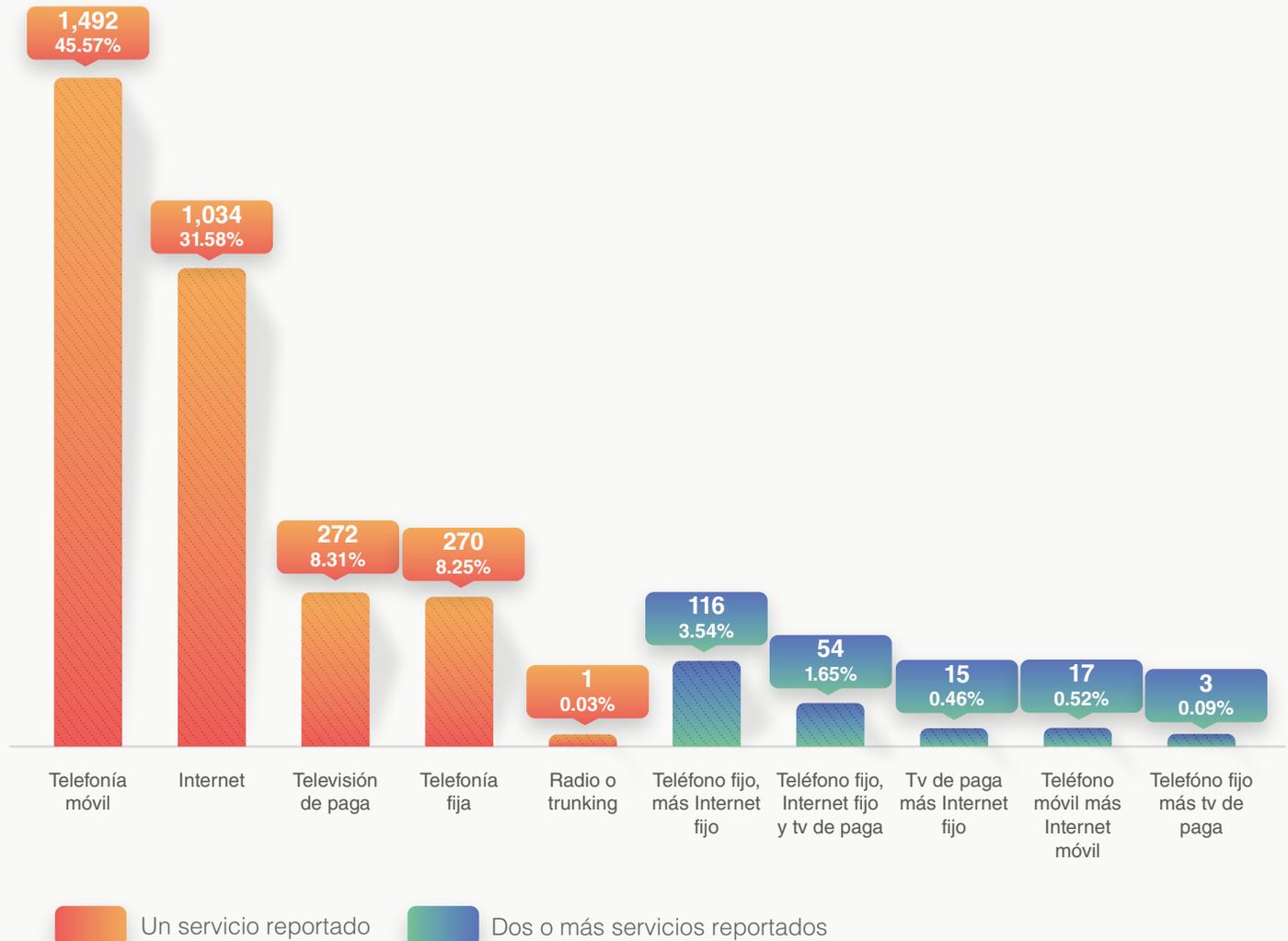


- 1.- Ciudad de México, 22.6%
- 2.- Estado de México, 21.2%
- 3.- Jalisco, 7.3%
- 4.- Veracruz, 4.4%
- 5.- Nuevo León, 3.8%
- 6.- Puebla, 3.8%

# 02 Informe

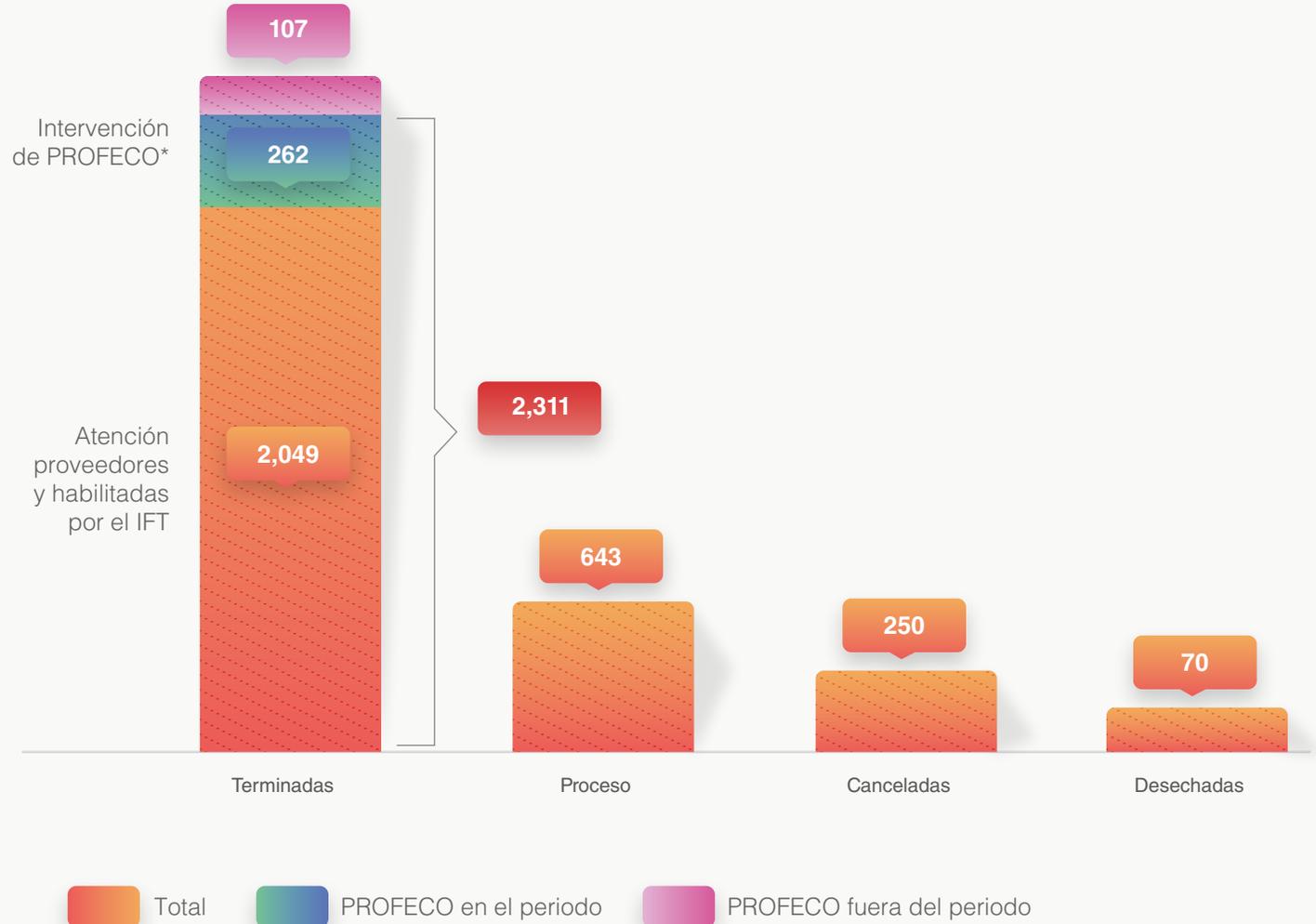
Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2017, se recibieron **3,274** inconformidades. Los Estados de la República donde se concentra el 63.1% de las inconformidades recibidas son:

**Gráfico 2.** Inconformidades por tipo de servicio.



De las 3,274 inconformidades recibidas, el 93.7% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 6.3% informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. En el gráfico 2 se presenta la división por tipo de servicio reportado por los usuarios.

**Gráfico 3.** Estatus de inconformidades recibidas.



A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las 3,274 inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario; ii) folios en que la empresa 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, iii) casos enviados a PROFECO. “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.

**NOTA.**

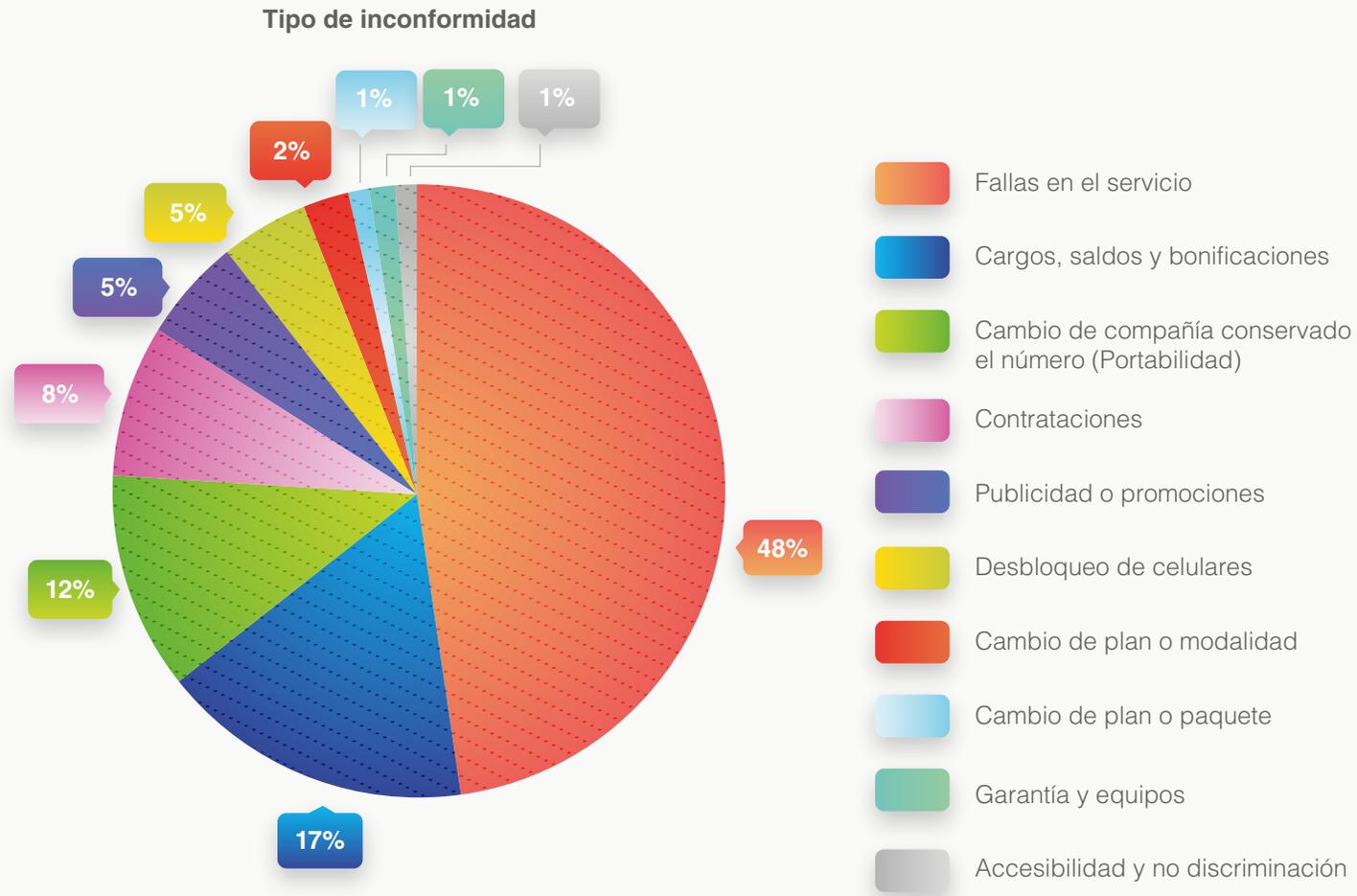
Los 369 casos enviados a PROFECO están divididos en 262 folios ingresados en el periodo reportado y 107 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de octubre a diciembre de 2017.

**Gráfico 4.** Asesorías brindadas por PROFECO desglosadas por tipo de problemática.

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 3,203 (97.8%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 71 (28.2%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios.

Además, durante los meses de octubre a diciembre, recibió 369\* inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.

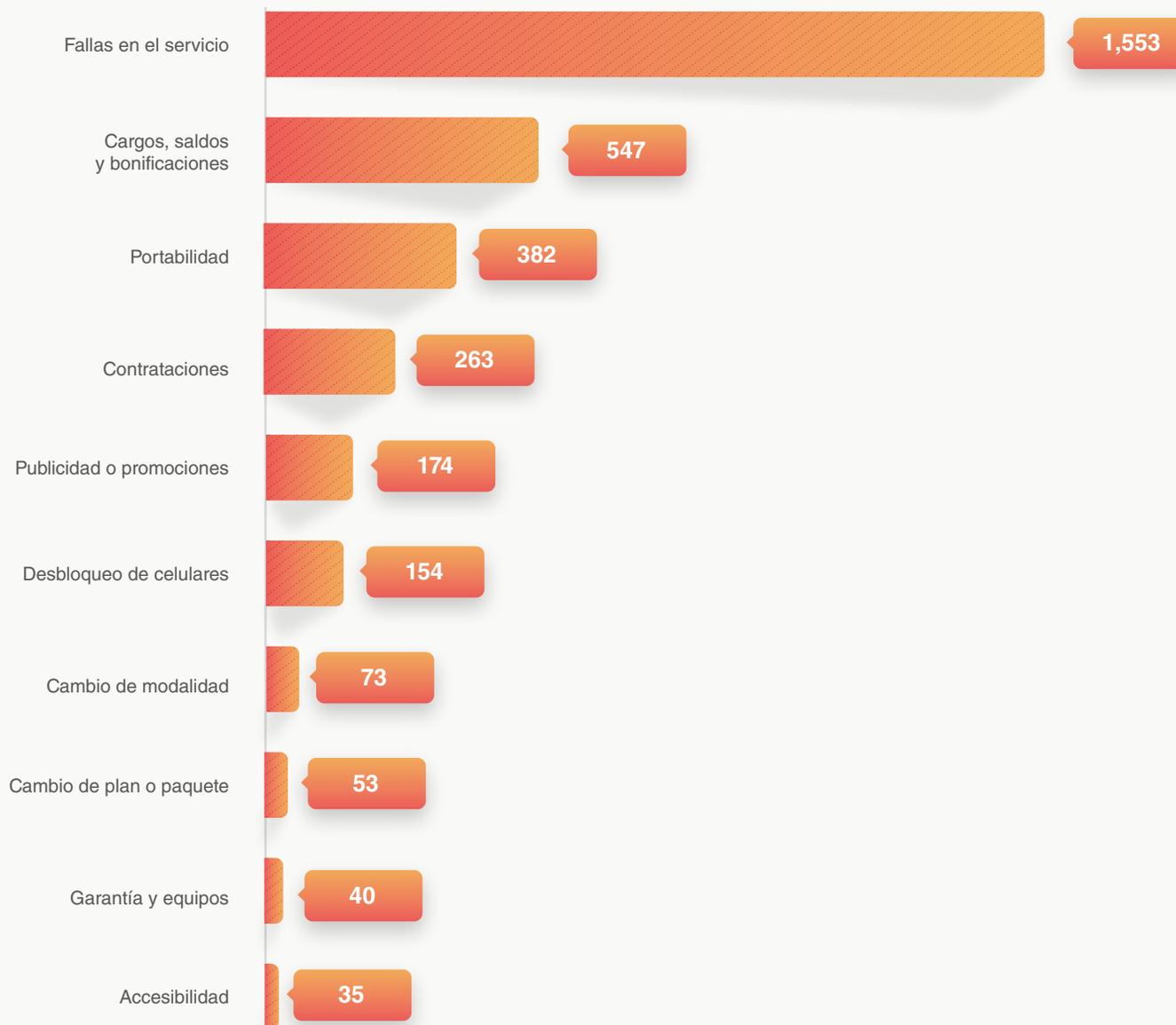
En el gráfico 4 se presenta el desglose de las asesorías otorgadas por PROFECO, por tipo de problemática reportada.



**NOTA.**

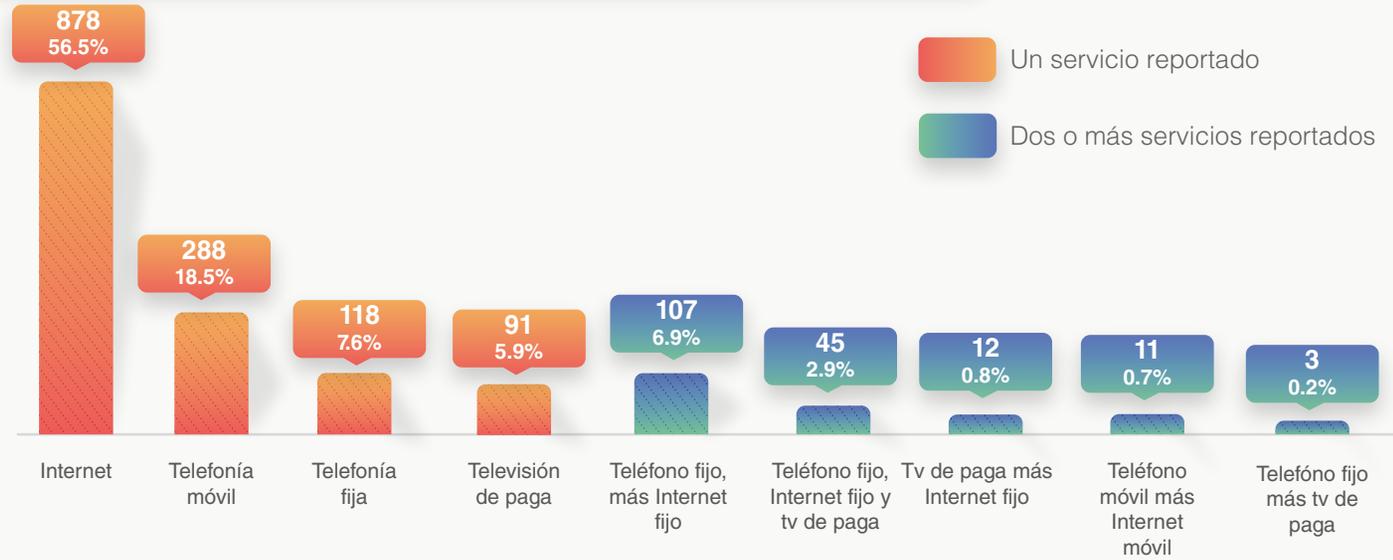
Los 369 casos enviados a PROFECO están divididos en 262 folios ingresados en el periodo reportado y 107 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de octubre a diciembre de 2017.

**Gráfico 5.** Inconformidades por tipo de problemática.

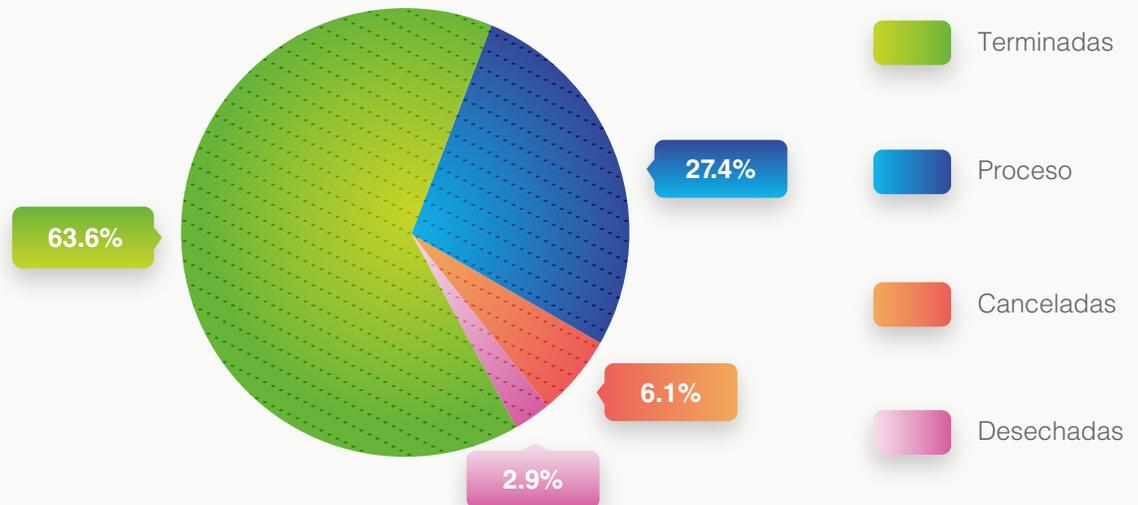


Dentro de la plataforma, los usuarios seleccionan el tipo de problemática que reportan. Así, el número de inconformidades, según el **motivo reportado**, se presenta en el gráfico 5.

**Gráfico 6.** Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.



**Gráfico 7.** Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.



Debido a que las **“Fallas en el servicio”** representan el 47.4% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Es de mencionar que, de acuerdo con el gráfico 6, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que la combinación de teléfono fijo más televisión de paga fue la menos recurrida.

Respecto del estatus, el 63.6% están terminadas y el 27.4% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 7.

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 3,021 folios, eliminando los 3 casos atendidos por el IFT y los 250 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por operador responsable.

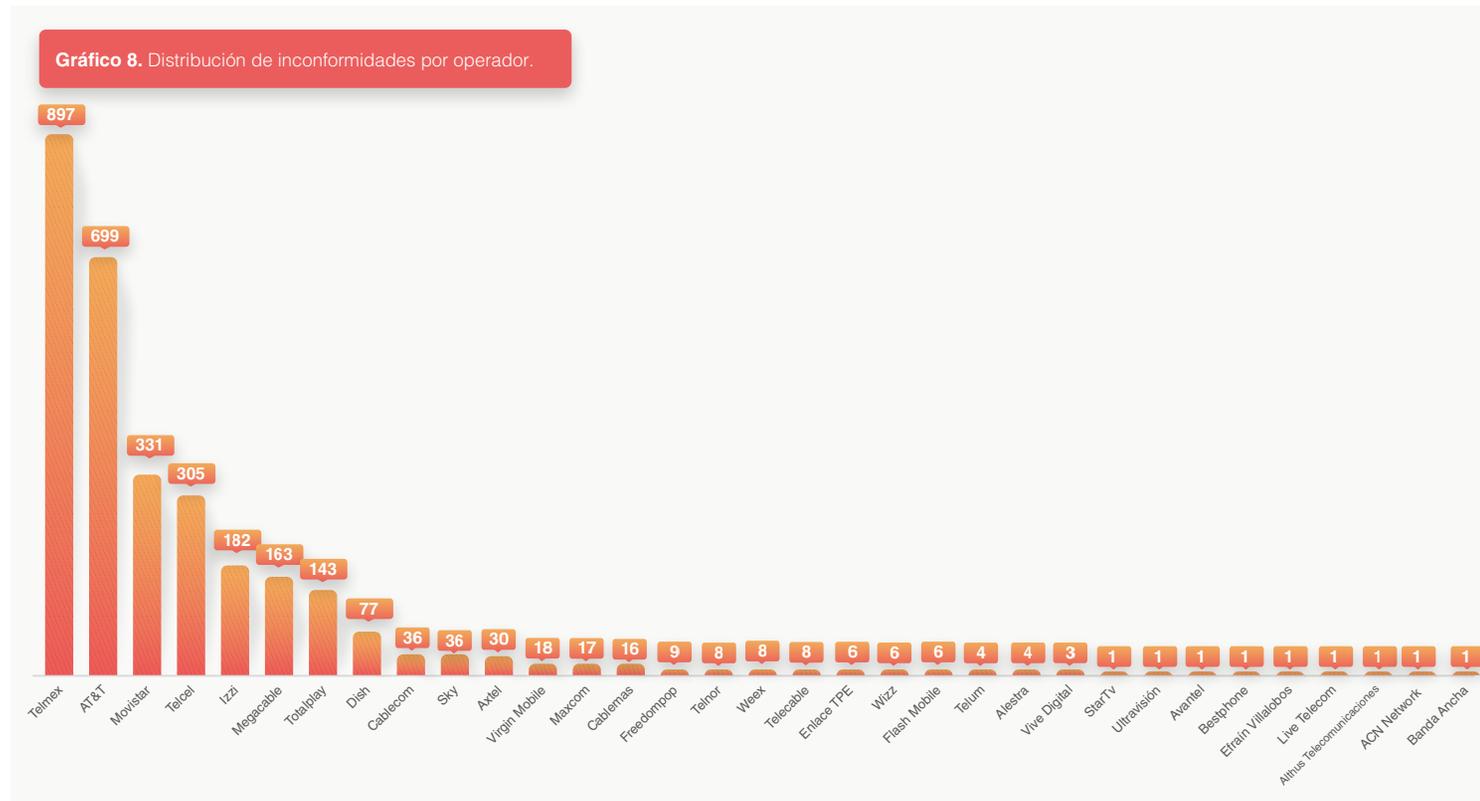


Tabla 1. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador, por servicios fijos.

Servicios fijos				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
<b>Telmex</b>	Telefonía fija	147	12,299,502	0.001195%
	Internet	665	8,878,097	0.007490%
<b>Izzi*</b>	Telefonía fija	32	815,744	0.003923%
	Internet	75	1,068,012	0.007022%
	Tv de paga	48	1,009,274	0.004756%
<b>Megacable</b>	Telefonía fija	8	1,298,459	0.000616%
	Internet	98	2,412,609	0.004062%
	Tv de paga	39	3,140,974	0.001242%

**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](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: 11 de enero de 2018.

\*Para este caso se tomaron los datos reportados bajo el nombre de “Cablevisión”.

Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.

Por lo que hace a la relación existente entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, a continuación se presenta el porcentaje, contemplando a los 6 operadores con mayor número de inconformidades ingresadas por un solo servicio.

Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador, por servicios móviles

Servicios móviles				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
AT&T	Telefonía móvil	689	12,932,390	0.005328%
	Internet	4	10,899,214	0.000037%
Movistar	Telefonía móvil	326	24,736,791	0.001318%
	Internet	1	10,188,886	0.000010%
Telcel	Telefonía móvil	296	72,701,744	0.000407%
	Internet	8	54,503,017	0.000015%

**NOTA.**

El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en [https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer\\_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true](https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true)  
Fecha de consulta: 11 de enero de 2018.

Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.

Tabla 3. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

	Atendidas	Sin respuesta	Desechadas	En proceso	Intervención PROFECO	Total
Telmex	47.8%	8.1%	0.0	35.7%	8.4%	897
AT&T	86.4%	0.3%	0.1%	5.3%	7.9%	699
Movistar	83.7%	0.0	0.0	4.8%	11.5%	331
Telcel	77.4%	0.0	0.3%	13.4%	8.9%	305
Izzi	33.0%	3.3%	11.0%	48.4%	4.4%	182
Megacable	81.0%	0.6%	0.0	11.7%	6.7%	163
Totalplay	46.9%	0.7%	25.9%	19.6%	7.0%	143
Dish	45.5%	2.6%	5.2%	36.4%	10.4%	77
Cablecom	19.4%	11.1%	11.1%	50.0%	8.3%	36
Sky	0.0	58.3%	0.0	11.1%	30.6%	36
Axtel	0.0	66.7%	0.0	10.0%	23.3%	30
Virgin Mobile	66.7%	0.0	11.1%	16.7%	5.6%	18
Maxcom	76.5%	0.0	0.0	11.8%	11.8%	17
Cablemas	37.5%	0.0	0.0	50.0%	12.5%	16
Freedompop	88.9%	0.0	0.0	0.0	11.1%	9
Telnor	87.5%	0.0	0.0	12.5%	0.0	8
Weex	75.0%	0.0	0.0	12.5%	12.5%	8
Telecable	0.0	12.5%	0.0	75.0%	12.5%	8
Enlace TPE	33.3%	0.0	0.0	50.0%	16.7%	6
Wizz	66.7%	0.0	16.7%	16.7%	0.0	6
Flash Mobile	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	6
Telum	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	4
Alestra	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	4
Vive Digital	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	3
StarTv	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Ultravisión	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Avantel	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Bestphone	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Efraín Villalobos	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Live Telecom	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Althus Telecomunicaciones	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
ACN Network	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Banda Ancha	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1

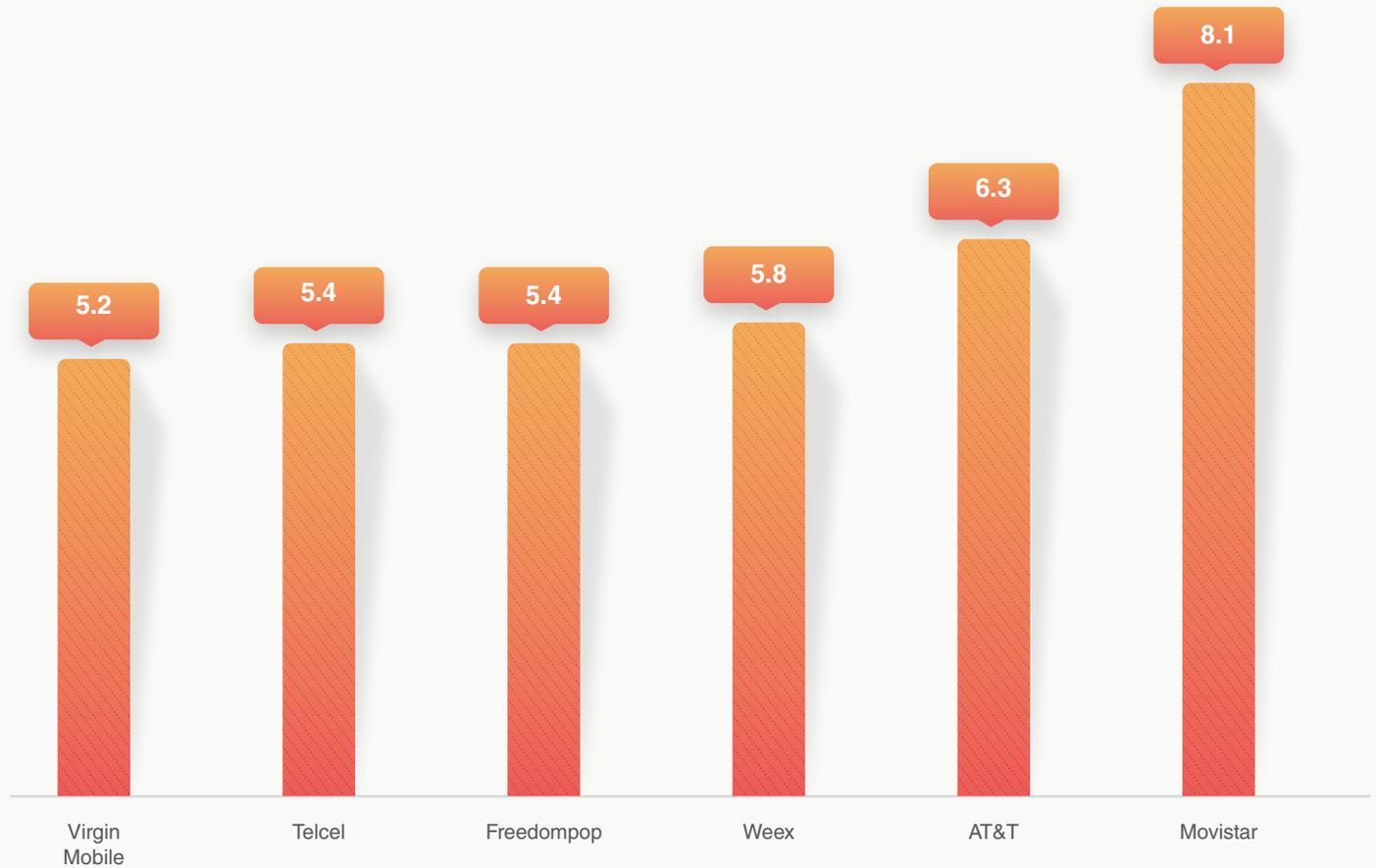
\*NOTA

No se contemplan los 250 folios cancelados ni los 3 atendidos por el IFT.

A continuación se presenta el estatus de atención, por operador.

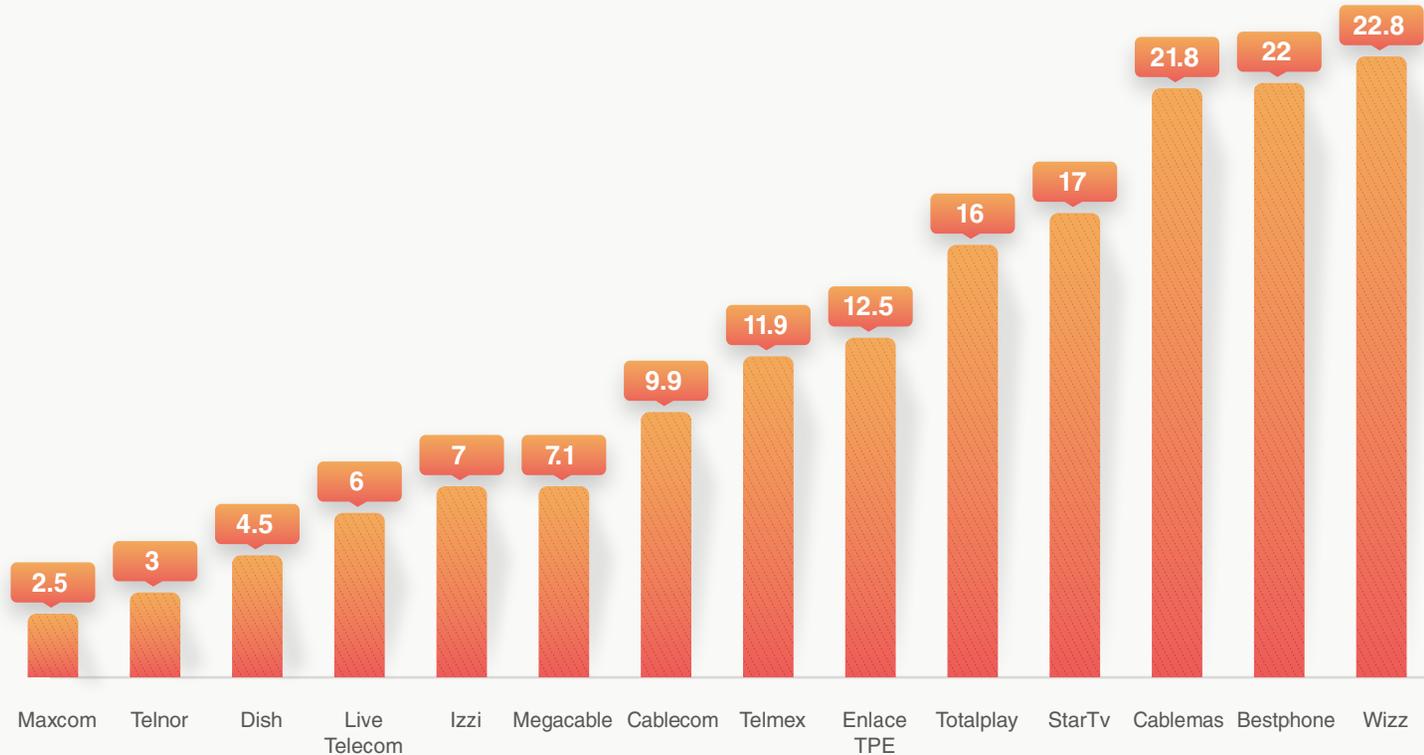
- **Atendidas.** Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.
- **Sin respuesta.** Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT para que el usuario decidiera si deseaba solicitar la intervención de la PROFECO.
- **Desechadas.** Inconformidades en que el usuario no otorgó mayores elementos para la resolución de su problemática.
- **Proceso.** Folios que aún se encuentran en análisis por parte de la empresa y no se ha otorgado una respuesta final.
- **Intervención PROFECO.** Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.

Gráfico 9. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.



El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 5.2 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Movistar con 8.1 días hábiles. El promedio de atención es de **6.0 días hábiles**.

**Gráfico 10.** Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.



Con relación a las empresas que prestan servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga), el tiempo promedio de respuesta, por operador, se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el menor tiempo es para Maxcom con 2.5 días hábiles y el mayor para Wizz con 22.8. El promedio es de **11.7 días hábiles**.

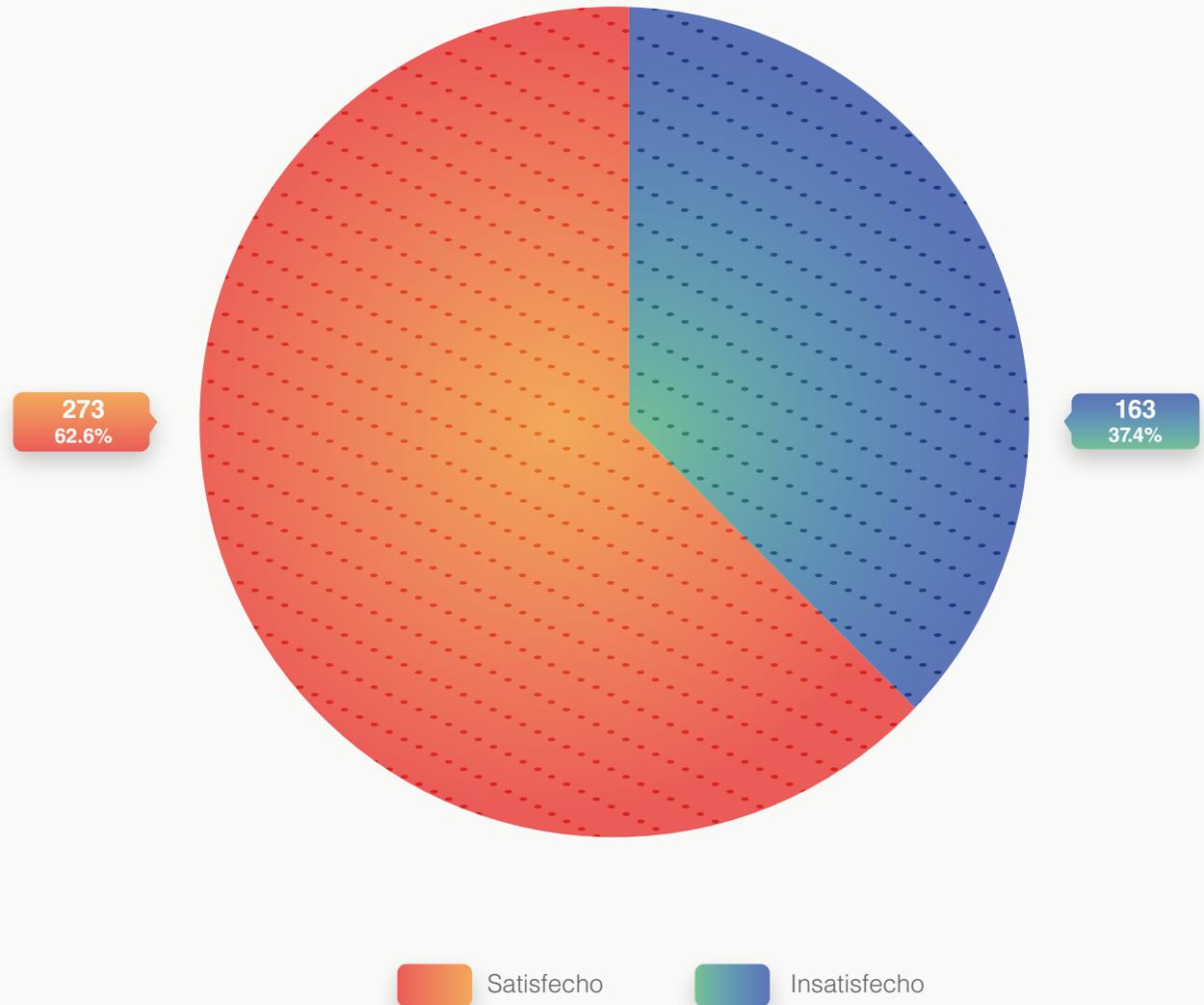
**NOTA.**

Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Sky, Axtel, Telecable, Flash Mobile, Telum, Alestra, Vive Digital, Ultravisión, Avantel, Efraín Villalobos y Althus Telecomunicaciones. Para los casos de ACN Network y Banda Ancha se solicitó información al usuario a fin de confirmar el nombre del proveedor, no obstante, no se recibió respuesta y, por lo tanto, los folios fueron terminados por el IFT.

**Gráfico 11.** Nivel de satisfacción de las inconformidades.

Soy Usuario está diseñado para que al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 436 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera.

Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 18.9% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.



# 03

## Conclusiones



# 03

## Conclusiones

En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 45.57% corresponden al servicio de telefonía móvil, seguido de internet con el 31.58%
- Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Accesibilidad”.
- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles fue de 6.0 días hábiles, mientras que para servicios fijos es de 11.7.
- El 62.6% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 37.4% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.

Soy Usuario es una herramienta de gran utilidad para el IFT y la PROFECO, ya que tiene la finalidad de informar, proteger y orientar a los usuarios acerca de sus derechos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta, el proceso de levantamiento y seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información, pueden hacerlo a través de los siguientes medios:



**1. Vía telefónica:**

**01800 2000 120**



**2. Vía correo electrónico:**

**atencion@ift.org.mx**

Ingresa a la página de Soy Usuario:

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



Soy Usuario



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

Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena – Delegación Benito Juárez  
CP 03720 D.F. Tel 5015 4000 / 01800 2000 120



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

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

Tel: (55) 5625 6700