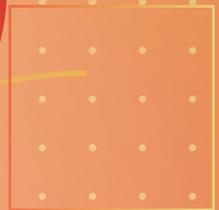
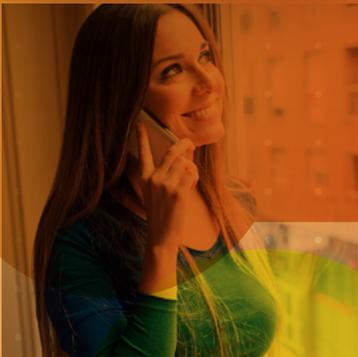




INFORME ESTADÍSTICO **SOY USUARIO**

OCTUBRE - DICIEMBRE 2019





ÍNDICE



Introducción **3**



Datos generales **5**



Servicios Móviles **11**



Servicios Fijos **15**



Datos Anuales **19**



Conclusiones **23**





INTRODUCCIÓN

El sistema Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) 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. Se trata de 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 2019 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentran los Estados de la República con mayor número de inconformidades; el tipo de problemáticas reportadas; el número de folios canalizados a PROFECO; el número de inconformidades asesoradas por la PROFECO; así como el ranking de atención tanto para servicios móviles como fijos.

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, quien cuenta con dos medios de atención, vía electrónica a través de la plataforma Concilianet o de manera presencial en cualquiera de sus oficinas 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 PROFECO quien dará fe de las manifestaciones, y en caso de llegar a un acuerdo, éste será formalizado en un convenio donde será plasmada la obligación contraída por el proveedor.

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





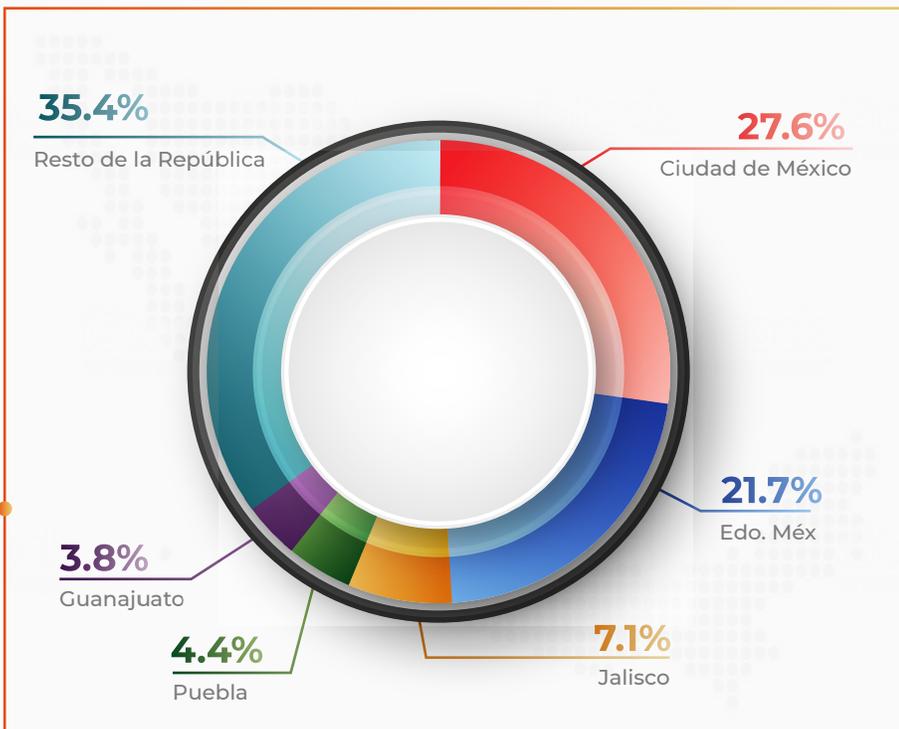
DATOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2019, el sistema Soy Usuario recibió 4,841 inconformidades en materia de servicios de telecomunicaciones. Los Estados de la República de donde proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México, el Estado de México, Jalisco, Puebla y Guanajuato.



GRÁFICO 1.

ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

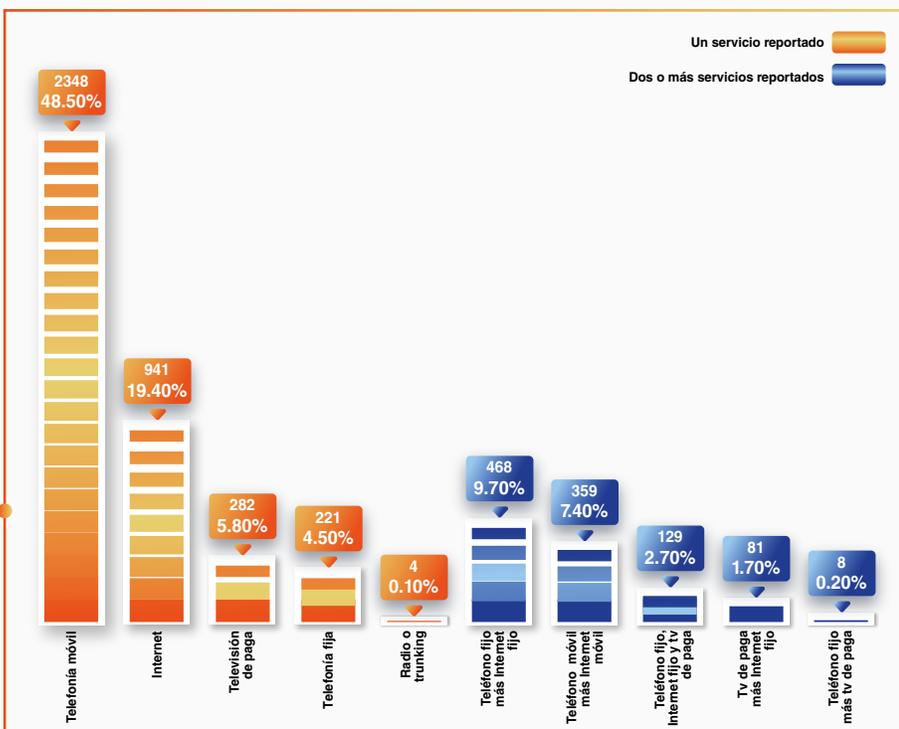


Del total de inconformidades recibidas, el 78.3% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 21.7% indicaron tener problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. Como se puede observar en el siguiente gráfico, el servicio más reportado es la telefonía móvil, seguido de Internet y la combinación de teléfono fijo más internet fijo.



GRÁFICO 2.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.





En cuanto a los folios ingresados en el periodo, el 71.0% han sido atendidos, el 16.0% se encuentra en proceso de atención y el 13.0% restante fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento por parte de los interesados.

- “Terminadas” corresponde a:
 - inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario;
 - 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;
 - casos enviados a PROFECO y,
 - 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.

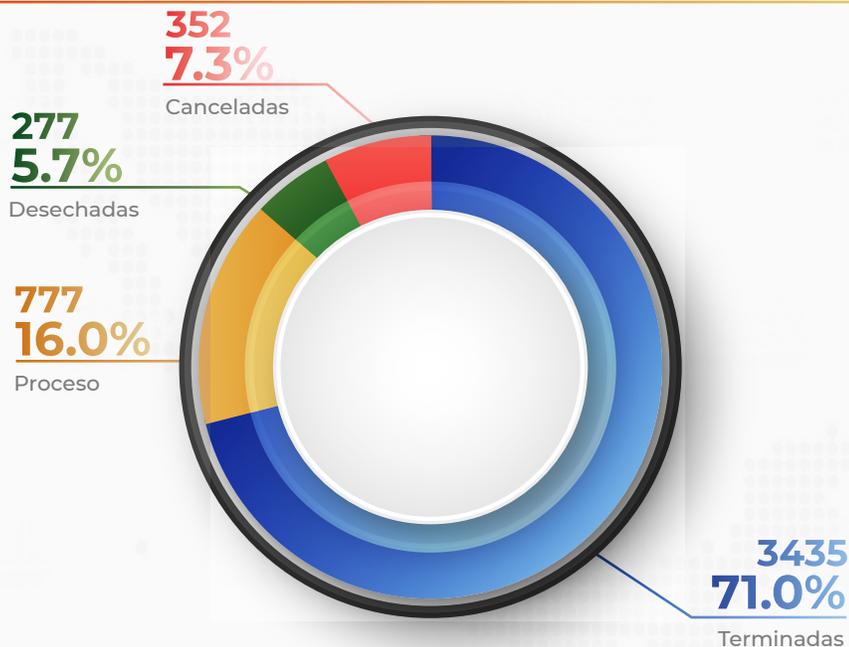


GRÁFICO 3.

ESTATUS DE INCONFORMIDADES RECIBIDAS.

Por lo que hace a las problemáticas reportadas por los usuarios, la principal tiene que ver con *fallas en el servicio*, seguida de *cargos, saldos y bonificaciones* y, en tercer lugar, *portabilidad*, tal y como se muestra en el gráfico 4.

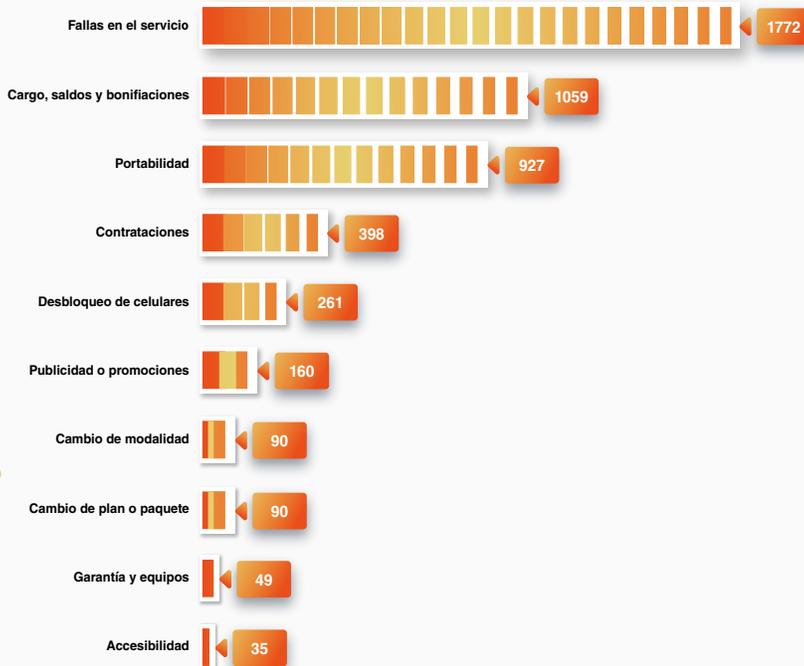


GRÁFICO 4.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.



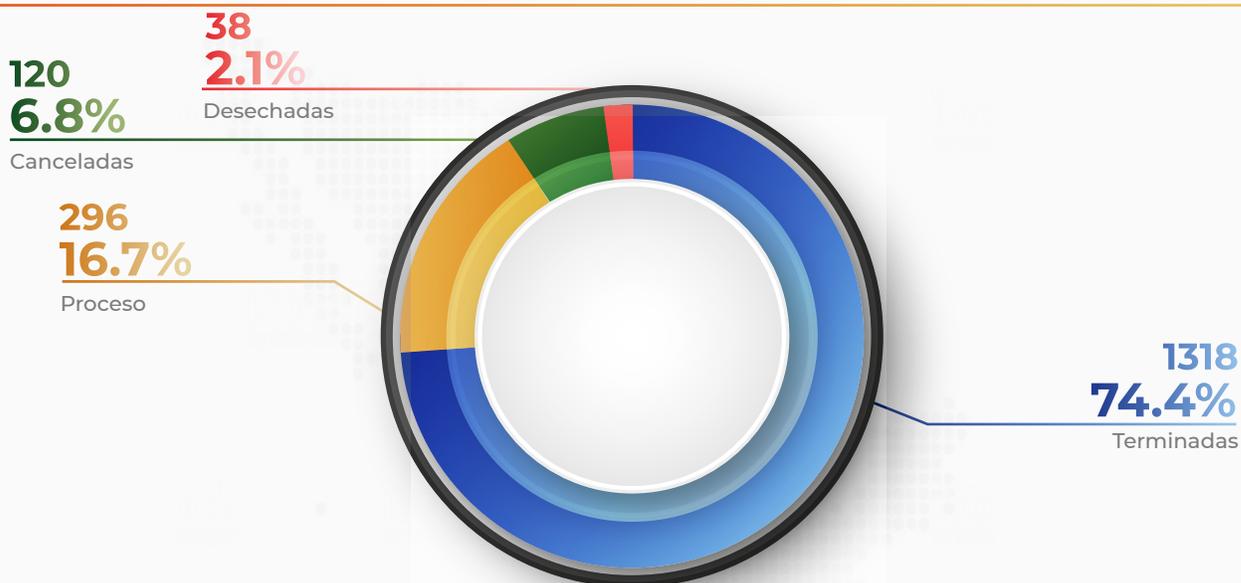


De las 1,772 inconformidades ingresadas por fallas en el servicio, el 74.4% se encuentran terminadas, el 16.7% en proceso de atención y el 8.9% desechadas o canceladas.



GRÁFICO 5.

ESTATUS DE LAS INCONFORMIDADES INGRESADAS COMO FALLAS EN EL SERVICIO.

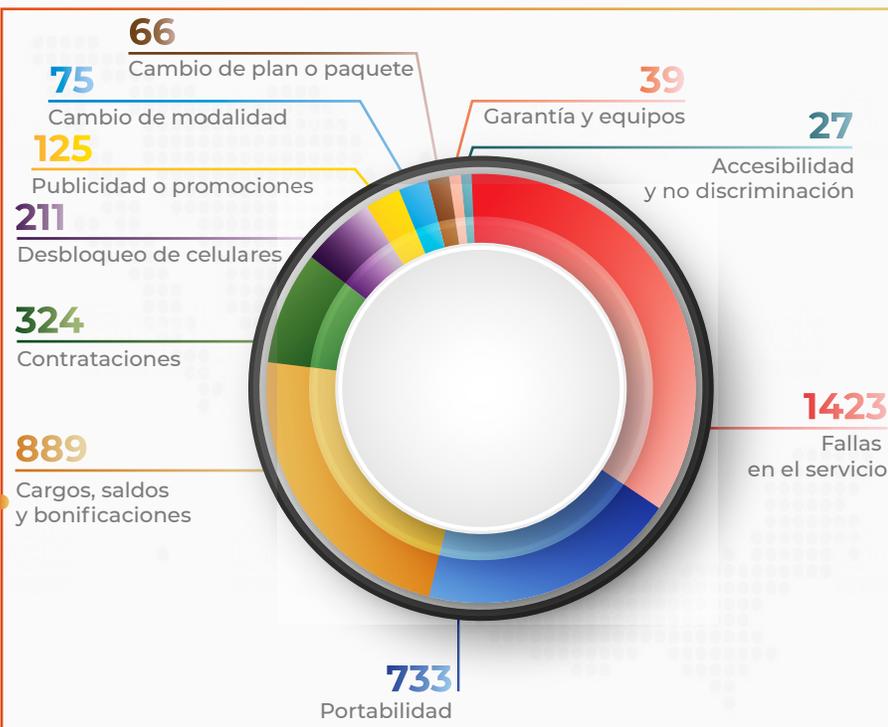


Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 3,912 (80.8%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 929 (19.2%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. En el Gráfico 6, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.



GRÁFICO 6.

ASESORÍAS BRINDADAS POR PROFECO DESGLOSADAS POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.



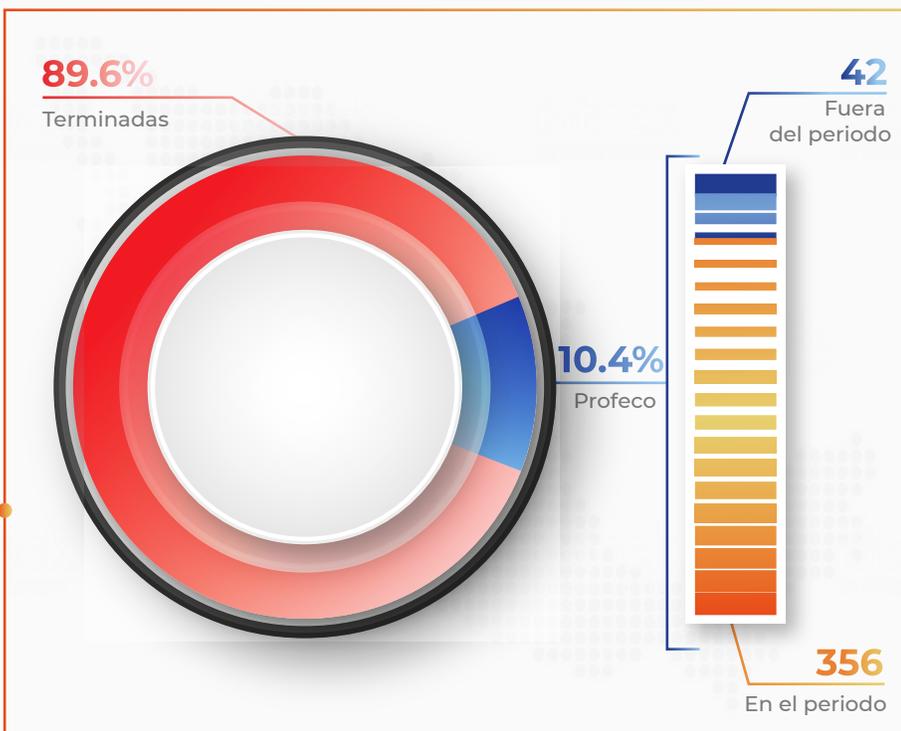


Durante el periodo reportado, PROFECO recibió 398 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 356 folios ingresados en el periodo que se reporta y 42 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a PROFECO (356), representan el 10.4% de los 3,435 folios terminados.



GRÁFICO 7.

INCONFORMIDADES CANALIZADAS A PROFECO.

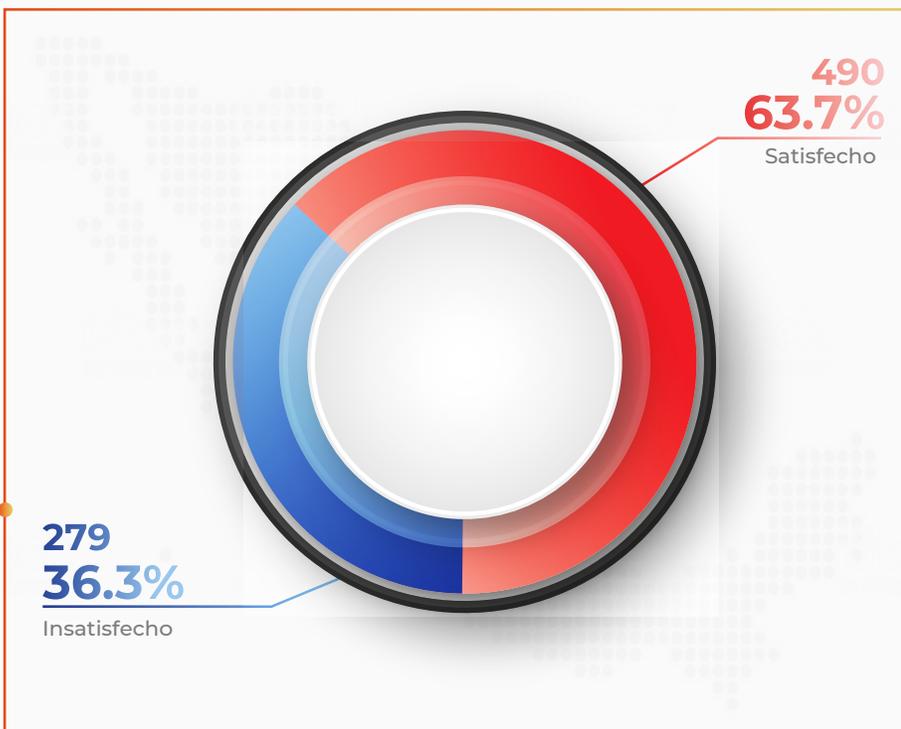


Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 769 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



GRÁFICO 8.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES.



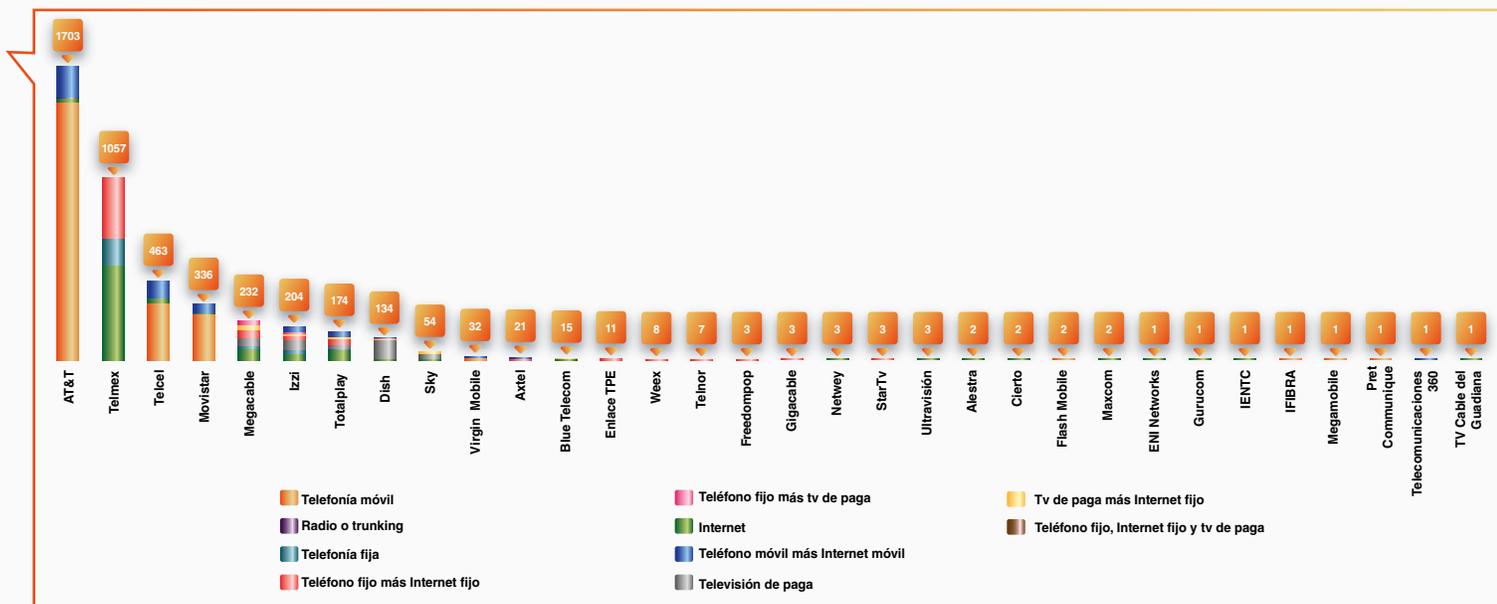


Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 4,482 folios, eliminando 7 casos atendidos por el IFT y 352 folios cancelados. A continuación, se presenta el gráfico por operador responsable de la atención.



GRÁFICO 9.

DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR.





En la tabla número 1 se puede observar el desglose por empresa y tipo de servicio reportado.



Tabla 1.

Distribución por empresa y tipo de servicio.

Proveedor	Telefonía móvil	Internet	Radio o trunking	Teléfono móvil más internet móvil	Telefonía fija	Televisión de paga	Teléfono fijo más internet fijo	Tv de paga más internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	Total
At&t	1498	18	4	183	0	0	0	0	0	0	1703
Telmex	0	561	0	0	145	0	351	0	0	0	1057
Telcel	339	33	0	91	0	0	0	0	0	0	463
Movistar	277	6	0	53	0	0	0	0	0	0	336
Megacable	0	77	0	0	18	42	46	32	17	0	232
Izzi	0	49	0	0	26	52	25	12	4	36	204
Totalplay	0	70	0	0	9	15	38	13	0	29	174
Dish	0	12	0	0	0	116	0	4	1	1	134
Sky	0	14	0	0	0	30	0	10	0	0	54
Virgin Mobile	26	0	0	6	0	0	0	0	0	0	32
Axtel	0	8	0	0	5	1	2	1	0	4	21
Blue Telecom	0	11	0	0	0	0	0	4	0	0	15
Enlace TPE	0	4	0	0	1	0	6	0	0	0	11
Weex	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8
Telnor	0	3	0	0	1	0	3	0	0	0	7
Freedompop	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Gigacable	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Netwey	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
StarTv	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Ultravisión	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Alestra	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Cierto	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Flash Mobile	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Maxcom	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
ENI Networks	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gurucom	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
IENTC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
IFIBRA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Megamobile	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pret Communique	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Telecomunicaciones 360	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TV Cable del Guadiana	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1





SERVICIOS MÓVILES

A continuación, se presenta el gráfico 10 donde se muestra el ranking de atención otorgada por las empresas de servicios móviles. El color verde corresponde a un porcentaje de atención del 80% al 100%; el amarillo del 60% al 79% y el rojo menor al 59%



GRÁFICO 10.

RANKING DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS MÓVILES.



1

2

3

4

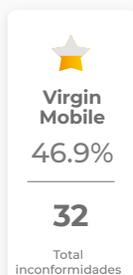
5



100%

Porcentaje de atención

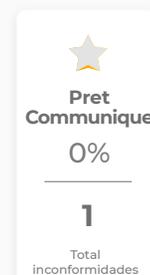
50%



6



7



8

50%

Porcentaje de atención

0%



Nota. Sólo se consideran folios atendidos en que los usuarios no solicitaron la intervención de PROFECO.



A continuación, se presenta el porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO, por empresa.



Tabla 2.

Porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO para servicios móviles.

Empresa	PROFECO*	Total
Freedompop	66.7%	3
Movistar	14.9%	336
Telcel	12.1%	463
Virgin Mobile	6.3%	32
AT&T	5.2%	1703

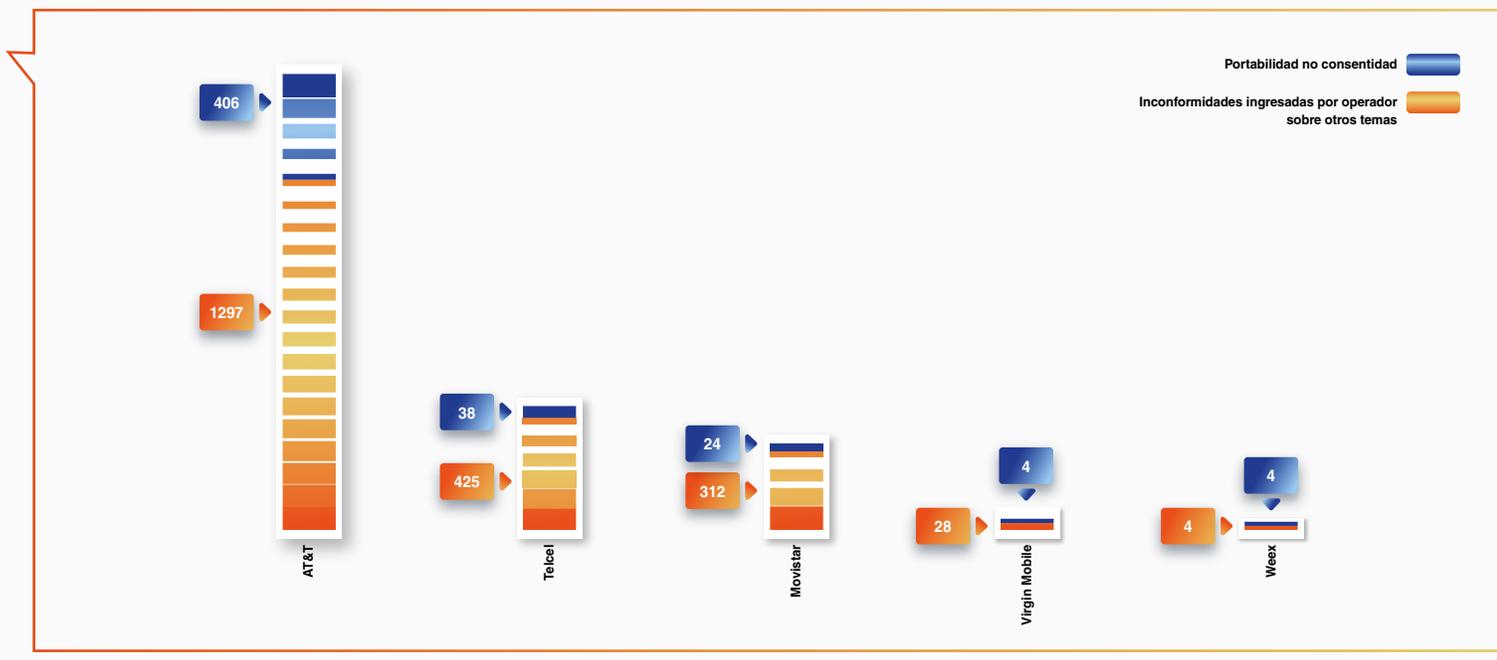
***Nota.** Para el resto de las empresas no se reportan folios canalizados hacia PROFECO.

Durante el trimestre que se reporta, se detectaron 476 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, mismos que fueron asignados al proveedor responsable de la reversión, es decir, se canalizaron a la empresa en que el usuario deseaba permanecer.



GRÁFICO 11.

INCONFORMIDADES SOBRE PORTABILIDAD NO CONSENTIDA, POR OPERADOR.





A continuación, se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas para las 3 empresas con mayor número de quejas, tomando en consideración la siguiente fórmula:

$$NQ_{o,t} = ((\Sigma NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador o ; $\Sigma NI_{o,t}$ 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.



Tabla 3.

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas por servicios móviles.

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por cada 100,000 líneas
AT&T	Telefonía móvil	1,498	17,572,216	8.52
	Internet	18	15,476,751	0.12
	Radio o Trunking	4	168,813	2.37
	Telefonía móvil más internet móvil	183	*	*
Telcel	Telefonía móvil	339	75,316,714	0.45
	Internet	33	64,637,417	0.05
	Telefonía móvil más internet móvil	91	*	*
Movistar	Telefonía móvil	277	23,476,504	1.18
	Internet	6	10,500,435	0.06
	Telefonía móvil más internet móvil	53	*	*

* 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, Radio o Trunking, Telefonía fija y Televisión de paga)

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%8D-ndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 17 de enero de 2020.

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía móvil, AT&T es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 8.52 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa Movistar con 1.18 y; el tercero Telcel con 0.45 inconformidades.

En cuanto al servicio de internet, AT&T recibe 0.12 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Movistar con 0.06 y Telcel con 0.05.

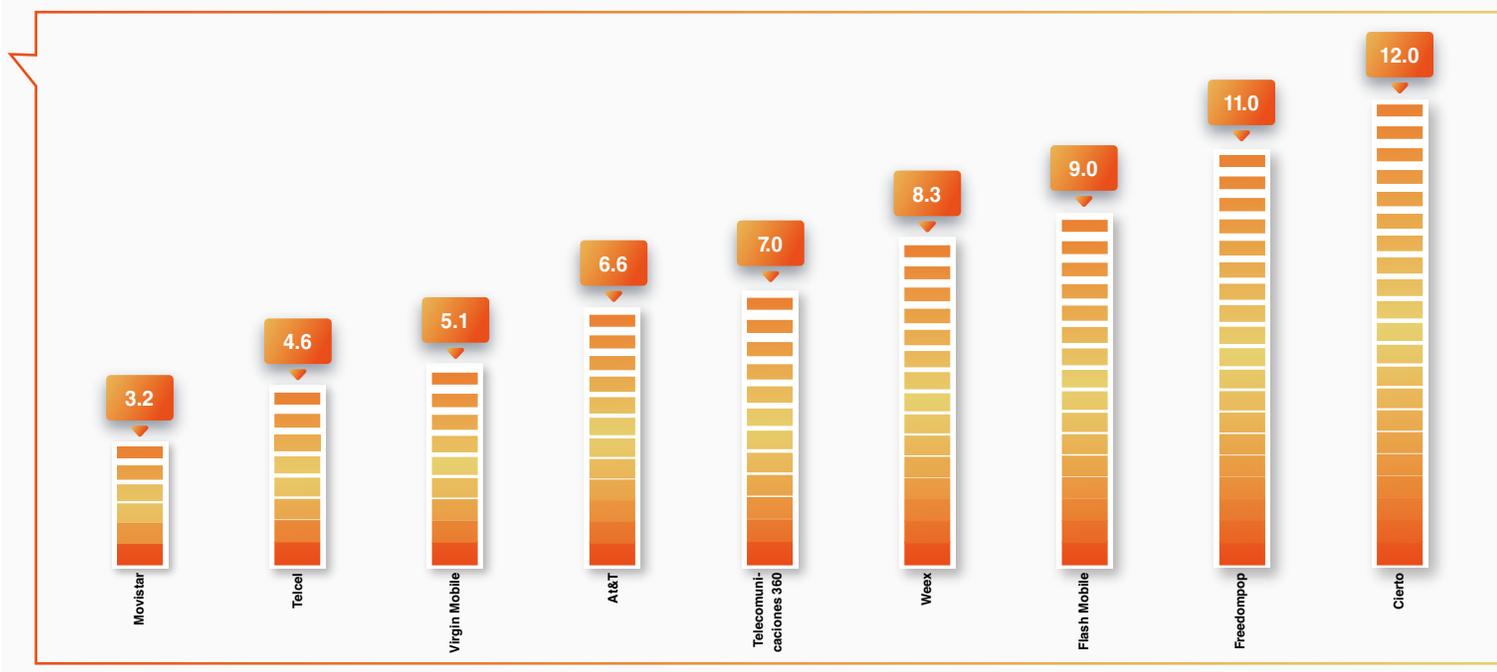


El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Movistar con 3.2 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Cierto con 12 días hábiles. El promedio de atención es de 7.4 días hábiles.



GRÁFICO 12.

DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS INCONFORMIDADES, POR OPERADOR DE SERVICIOS MÓVILES.



La empresa Pret Communique no dio atención en la plataforma durante el periodo reportado.



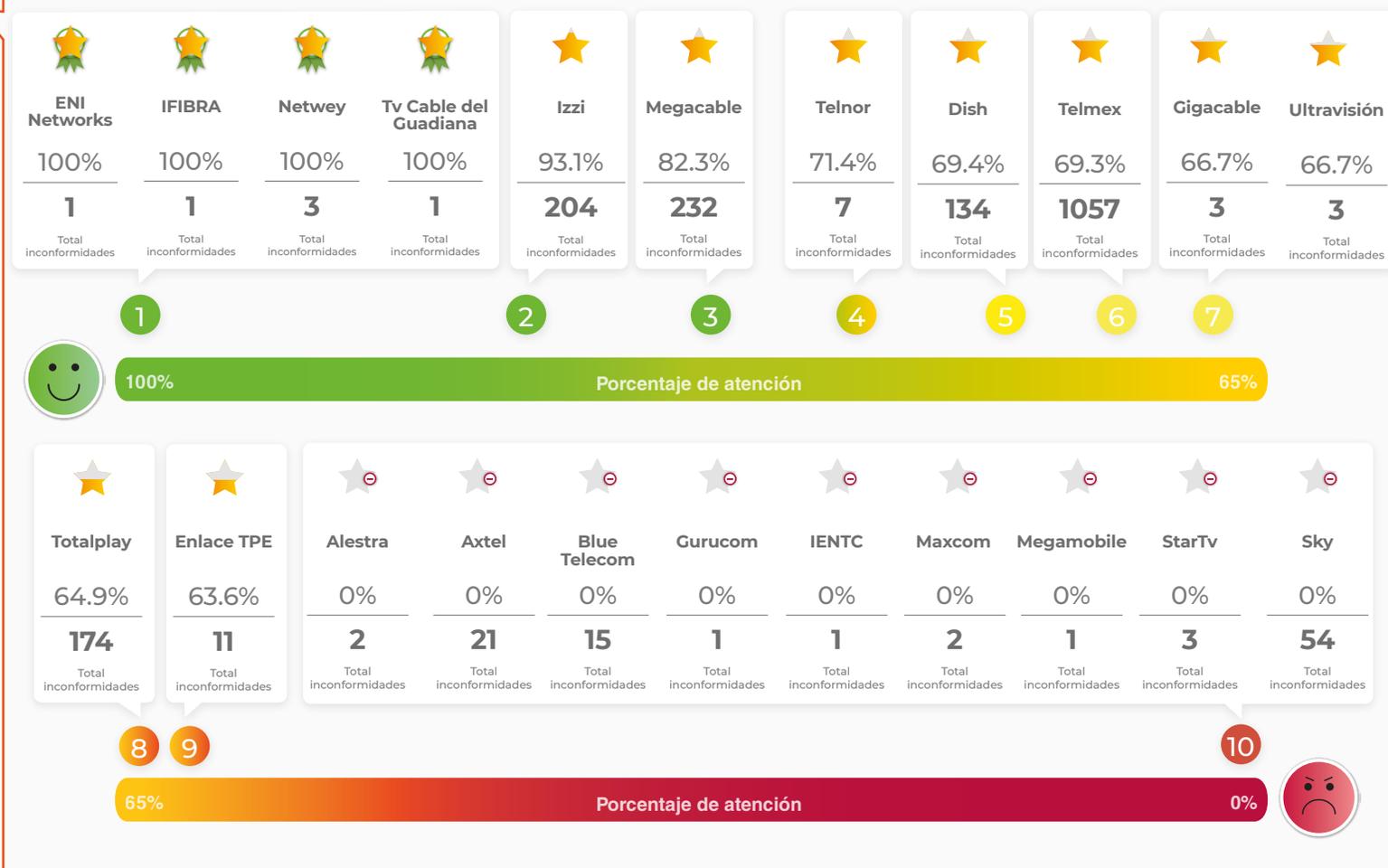
SERVICIOS FIJOS

A continuación, se presenta el ranking de atención para las empresas que prestan servicios fijos. El color verde corresponde a un porcentaje de atención del 80% al 100%; el amarillo del 60% al 79% y el rojo menor al 59%



GRÁFICO 13.

RANKING DE ATENCIÓN PARA OPERADORES FIJOS.



Nota. Sólo se consideran folios atendidos en que los usuarios no solicitaron la intervención de PROFECO.



Por lo que hace a los folios canalizados hacia PROFECO, se presenta la siguiente tabla con los porcentajes correspondientes por operador.



Tabla 4.

Porcentaje de inconformidades canalizadas a PROFECO para servicios fijo.

Empresa	PROFECO*	Total
Ultravisión	33.3%	3
Telnor	28.6%	7
Dish	14.9%	134
Megacable	8.2%	232
Telmex	7.1%	1057
Izzi	4.9%	204
Totalplay	4%	174

***Nota.** Para el resto de las empresas no se reportan folios canalizados hacia PROFECO.



A continuación, se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas o suscriptores para las 3 empresas con mayor número de quejas, tomando en consideración la siguiente fórmula:

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

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.



Tabla 5.

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por servicios fijos

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscripciones	Inconformidades por cada 100,000 líneas
Telmex	Telefonía fija	145	11,568,437	1.25
	Internet	561	9,300,879	6.03
	Teléfono fijo más internet fijo	351	*	*
Megacable	Telefonía fija	18	1,934,875	0.93
	Internet	77	2,969,844	2.59
	Tv de paga	42	3,319,610	1.27
	Teléfono fijo más internet fijo	46	*	*
	Tv de paga más internet fijo	32	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	17	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	0	*	*
Izzi	Telefonía fija	26	3,481,430	0.75
	Internet	49	4,368,649	1.12
	Tv de paga	52	2,942,930	1.77
	Teléfono fijo más internet fijo	25	*	*
	Tv de paga más internet fijo	12	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	4	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	36	*	*

*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, Radio o Trunking, Telefonía fija y Televisión de paga)

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 Fecha de consulta: 17 de enero de 2020.

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía fija, Telmex es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 1.25 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa Megacable con 0.93 e Izzi con 0.75 inconformidades.



En cuanto al servicio de internet, Telmex también ocupa el primer lugar con 6.03 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Megacable con 2.59 e Izzi con 1.12

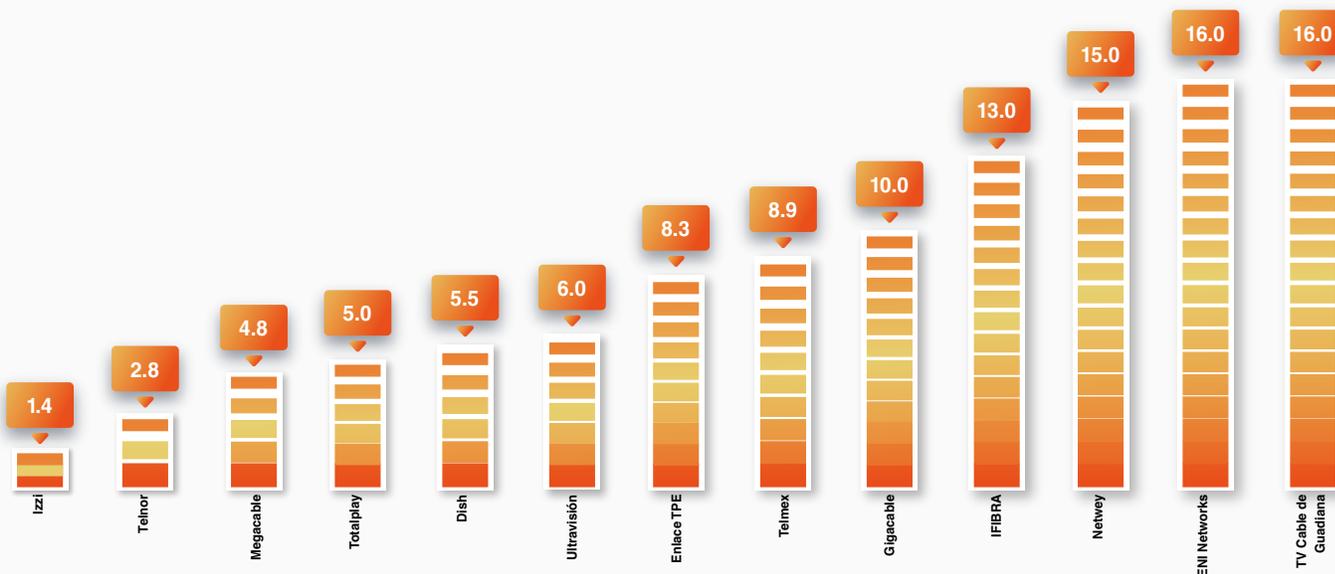
Respecto del servicio de televisión de paga, Izzi recibe 1.77 inconformidades por cada 100,000 suscripciones, mientras que Megacable recibe 1.27

El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios fijos, es para Izzi con 1.4 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Tv Cable del Guadiana con 16 días hábiles. El promedio de atención es de 8.7 días hábiles.



GRÁFICO 14.

DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS INCONFORMIDADES, POR OPERADOR DE SERVICIOS FIJOS.



Las empresas que durante el periodo reportado no brindaron atención en la plataforma fueron: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Gurucom, IENTC, Maxcom, Megamobile, StarTv y Sky.



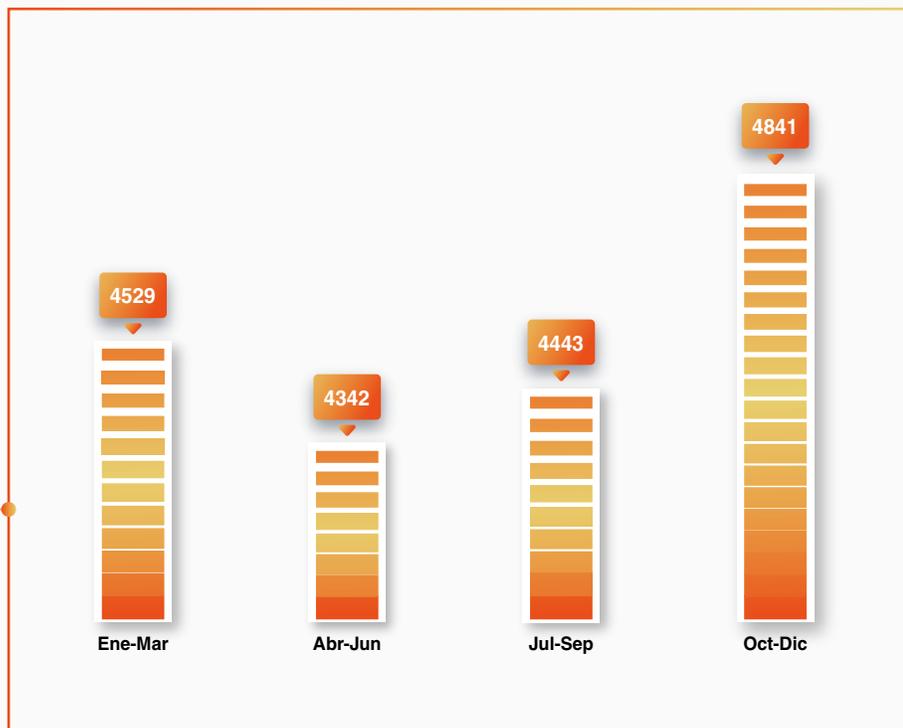
DATOS ANUALES

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 se recibieron 18,155 inconformidades, cuyo desglose trimestral se observa en el siguiente gráfico.



GRÁFICO 15.

INCONFORMIDADES INGRESADAS POR TRIMESTRE, ANUAL.

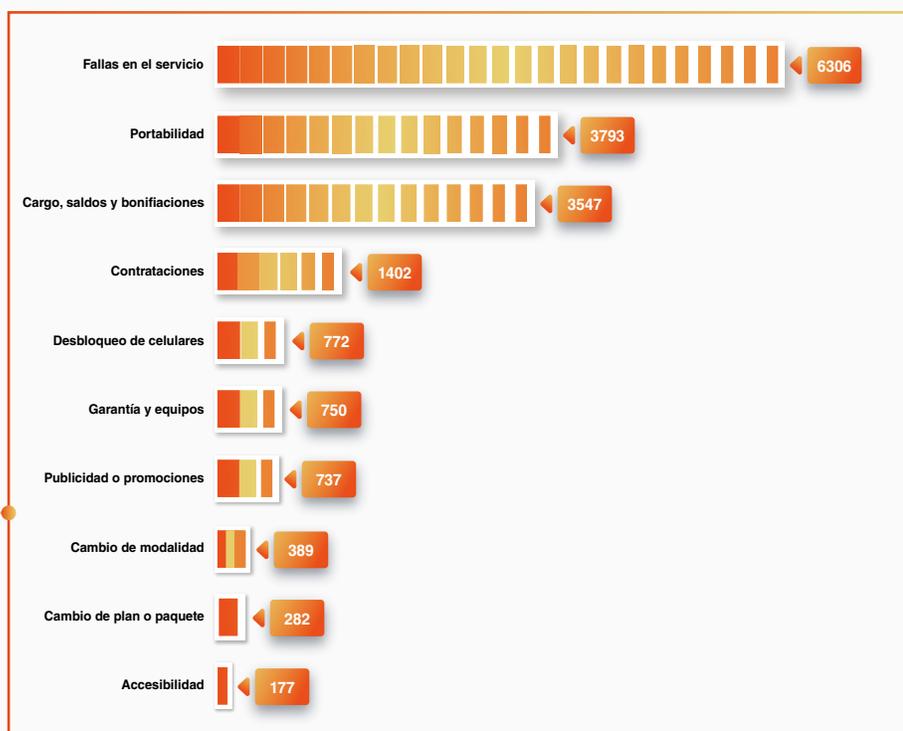


Por lo que hace al motivo de las inconformidades recibidas, el más recurrido fue “fallas en el servicio”, seguido de “portabilidad”.



GRÁFICO 16.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA, ANUAL.



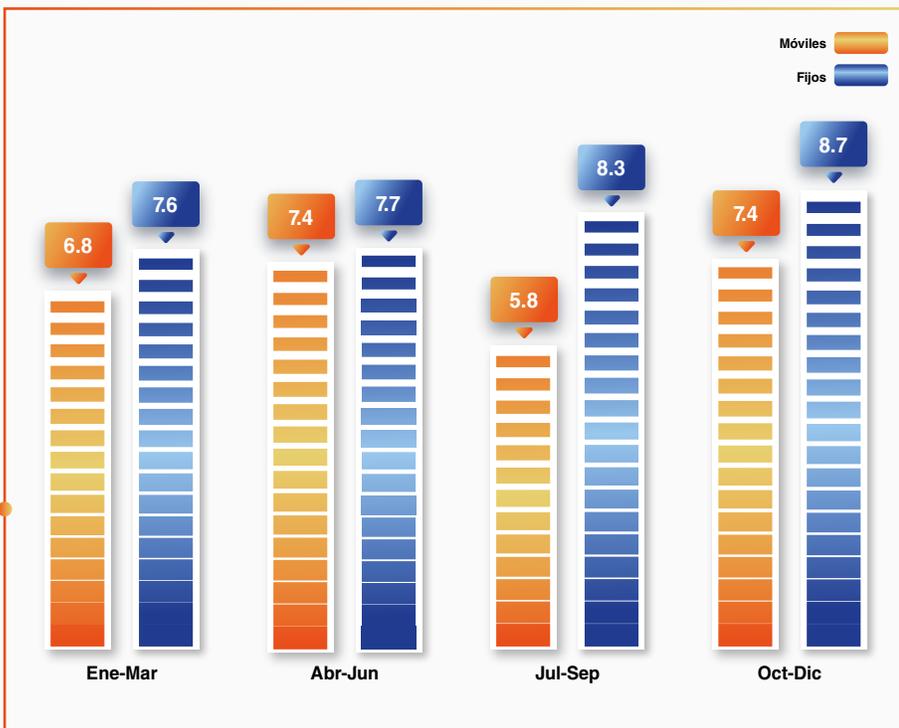


A continuación, se presenta el tiempo promedio de atención, en días hábiles, tanto para servicios móviles como fijos.



GRÁFICO 17.

DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS INCONFORMIDADES, POR OPERADORES FIJOS Y MÓVILES, ANUAL.

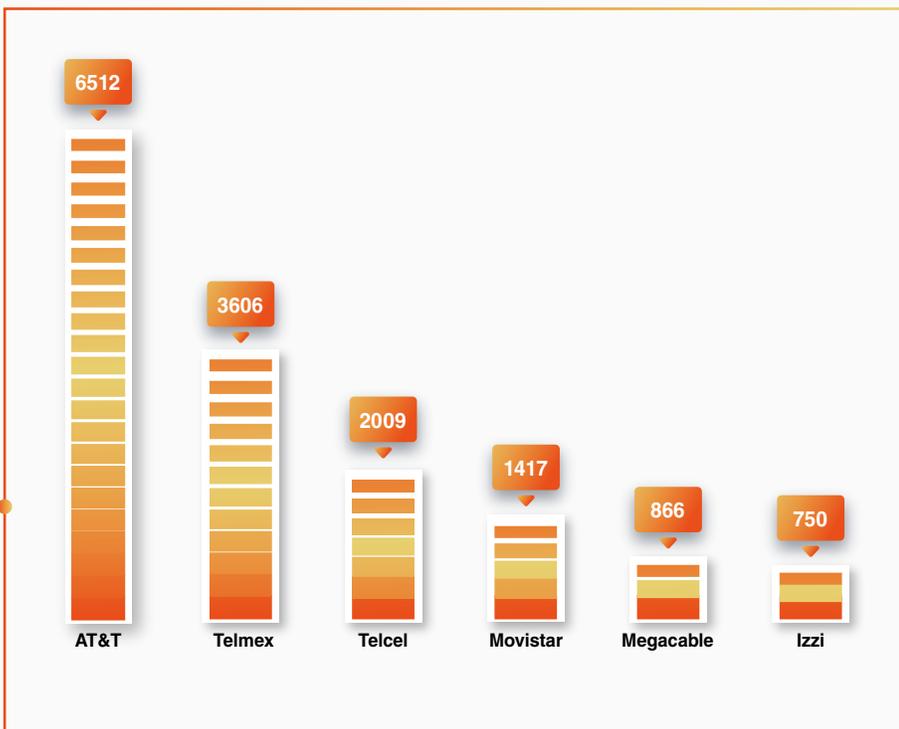


En el siguiente gráfico se observa a las 6 empresas que tuvieron el mayor número de inconformidades durante el año 2019.



GRÁFICO 18.

OPERADORES CON EL MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES, ANUAL.





A continuación, se presenta el número de inconformidades por cada 10,000, respecto de las empresas con mayor número de inconformidades, tomando en cuenta los servicios únicos y aplicando la siguiente fórmula:

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

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.



Tabla 6.

Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores, anual.

Empresa	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscripciones	Inconformidades por cada 100,000 líneas
AT&T	Telefonía móvil	5638	17,572,216	32.08
	Internet	102	15,476,751	0.66
Telcel	Telefonía móvil	1542	75,316,714	2.05
	Internet	136	64,637,417	0.21
Movistar	Telefonía móvil	1208	23,476,504	5.15
	Internet	27	10,500,435	0.26
Telmex	Telefonía fija	513	11,568,437	4.43
	Internet	1829	9,300,879	19.66
Megacable	Telefonía fija	45	1,934,875	2.33
	Internet	297	2,969,844	10.00
	Tv de paga	132	3,319,610	3.98
Izzi	Telefonía fija	93	3,481,430	2.67
	Internet	178	4,368,649	4.07
	Tv de paga	187	2,942,930	6.35

Sólo se contemplan servicios únicos (Telefonía móvil, Internet, Telefonía fija y Televisión de paga)

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 Fecha de consulta: 17 de enero de 2020.



De manera gráfica, se puede observar lo siguiente.

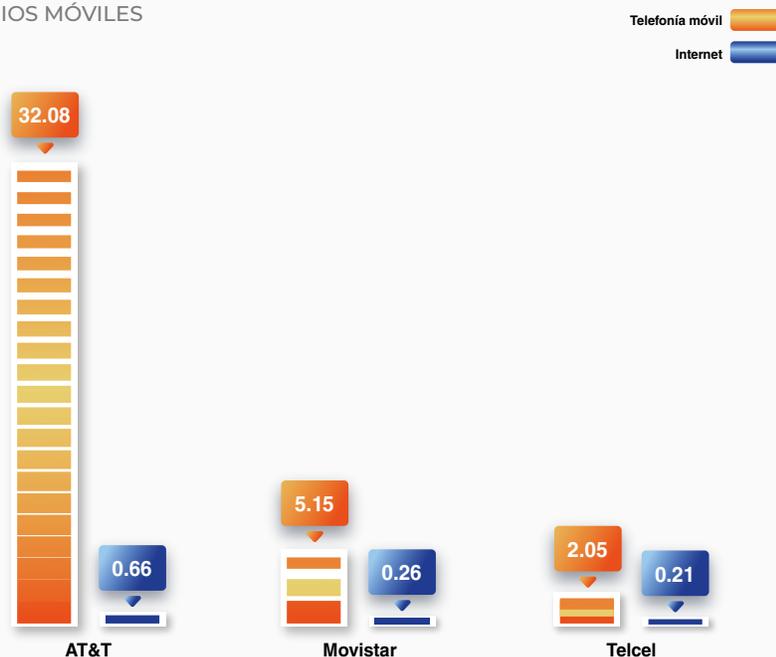
Para telefonía móvil, AT&T recibió 32.08 inconformidades por cada 100,000 líneas, mientras que Movistar recibió 5.15 y Telcel 2.05. Para el servicio de internet, AT&T obtuvo 0.66, Movistar 0.26 y Telcel 0.21 inconformidades en el sistema Soy Usuario.



GRÁFICO 19.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS ÚNICOS, MÓVILES.

SERVICIOS MÓVILES



Para los servicios fijos, por cada 100,000 líneas, Telmex recibió 4.43 inconformidades, seguido de Izzi con 2.67 y Megacable con 2.33. El servicio más recurrido fue el de internet, donde Telmex recibió 19.66 inconformidades, Megacable 10 e Izzi 4.07, por cada 100,000 suscriptores.

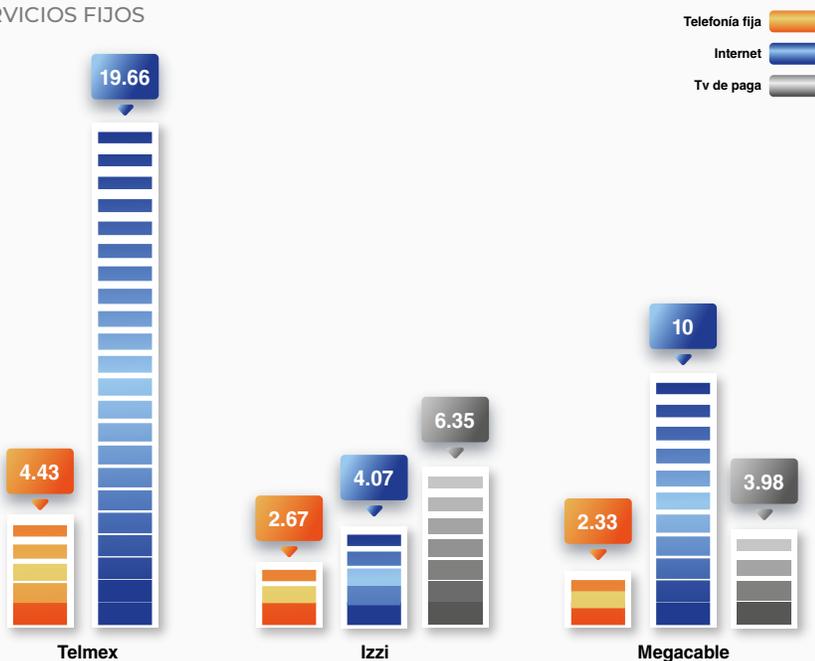
En cuanto al servicio de televisión de paga, Izzi, obtuvo 6.35 inconformidades y Megacable 3.98, por cada 100,000 suscriptores.



GRÁFICO 20.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS ÚNICOS, FIJOS.

SERVICIOS FIJOS





CONCLUSIONES

- Durante el periodo reportado, los Estados de la República que concentran el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, el Estado de México, Jalisco, Puebla y Guanajuato.
- Los servicios más reportados son la telefonía móvil con el 48.5% del total, seguida de Internet con el 19.4%.
- Se dio atención al 71.0% de las inconformidades recibidas.
- Los motivos de inconformidad más recurridos fueron fallas en servicio, cargos, saldos y bonificaciones y portabilidad.
- Dentro del universo de folios terminados, el 10.4% fueron canalizados a PROFECO dado que el usuario no llegó a un acuerdo con el proveedor.
- El 63.7% de los usuarios que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la respuesta brindada por su proveedor.
- Las empresas de servicios móviles que dieron atención entre el 80% y el 100% de los casos remitidos son: Certo, Flash Mobile, Telecomunicaciones 360 y Weex.
- Respecto de la relación entre el número de líneas e inconformidades, la empresa AT&T es quien recibió más quejas por cada 100,000 líneas en el servicio de telefonía móvil.
- La empresa de servicios móviles que dio atención en el menor tiempo fue Movistar con 3.2 días hábiles.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 7.4 días hábiles.
- Respecto de los servicios fijos, las empresas ENI Networks, IFIBRA, Netwey, Tv Cable del Guadiana, Izzi y Megacable, dieron atención entre el 80% y el 100% de las inconformidades.



-  Por lo que hace al número de inconformidades contra el número de líneas o suscriptores para servicios fijos, por cada 100,000, la empresa Telmex recibió un mayor número de quejas tanto para telefonía fija como Internet.
-  La empresa de servicios fijos que otorgó respuesta en el menor tiempo fue Izzi con 1.4 días hábiles.
-  El tiempo promedio de atención para servicios fijos fue de 8.7 días hábiles.
-  Las empresas que durante el periodo reportado no brindaron atención en la plataforma fueron: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Gurucom, IENTC, Maxcom, Megamobile, Pret Communicue, StarTv y Sky.
-  La PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 3,912 usuarios, es decir, 80.8% de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario.

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:

800 2000 120



2. Vía correo electrónico:

atencion@ift.org.mx



3. Chat en línea:

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



Soy Usuario 2019

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx



Soy Usuario 2019



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



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

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, CP 03720,
Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México
Tel 55 5015 4000 / 800 2000 120



 **PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
Ciudad de México
Tel: 55 5625 6700

