



INFORME ESTADÍSTICO **SOY USUARIO**

JULIO - SEPTIEMBRE 2019





ÍNDICE



Introducción3



Datos generales5



Servicios Móviles11



Servicios Fijos15



Conclusiones19





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 julio al 30 de septiembre 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.





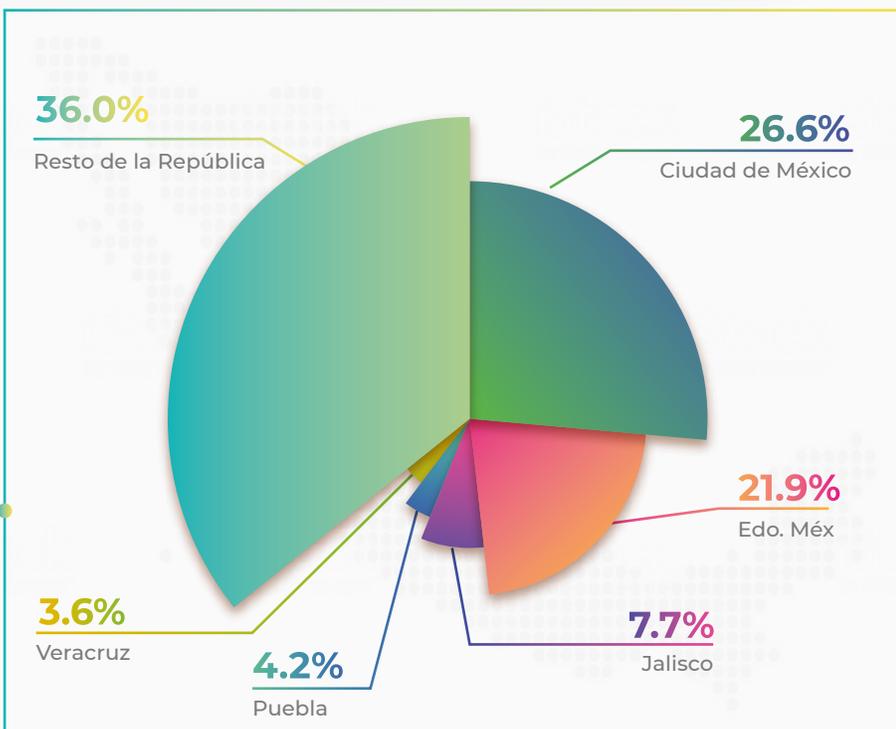
DATOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2019, el sistema Soy Usuario recibió 4,443 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 Veracruz.



GRÁFICO 1.

ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

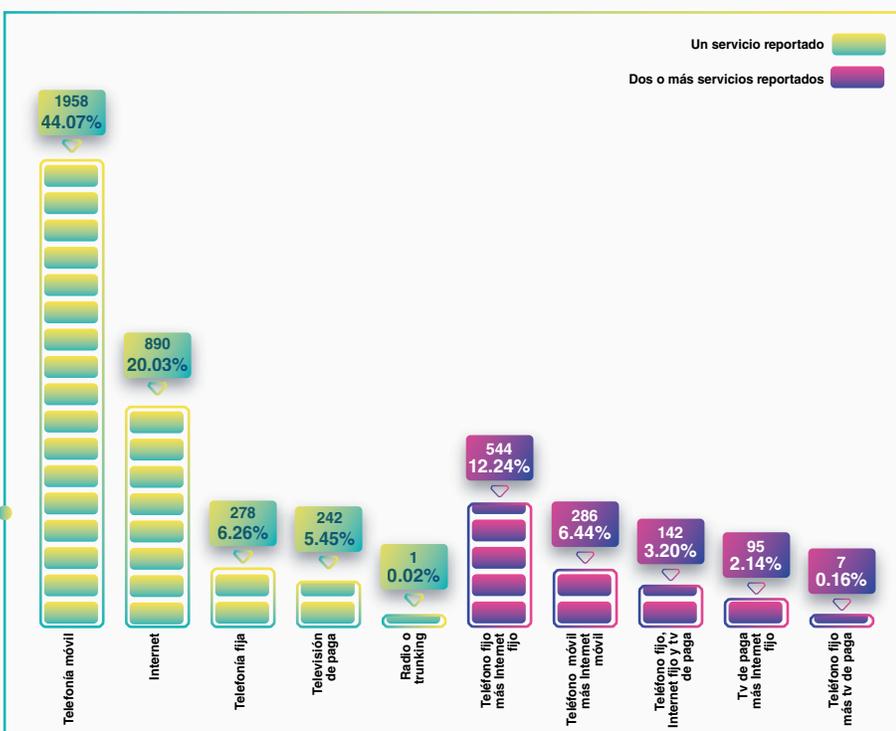


Del total de inconformidades recibidas, el 75.8% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 24.2% indicaron tener problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. Como se puede observar en el siguiente gráfico, el servicio más reportado es la telefonía móvil, seguido de Internet y la combinación de teléfono más internet fijo.



GRÁFICO 2.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.





En cuanto a los folios ingresados en el periodo, el 75.2% han sido atendidos, el 11.0% se encuentra en proceso de atención y el 13.8% restante fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento por parte de los interesados.

- “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; iii) casos enviados a 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.

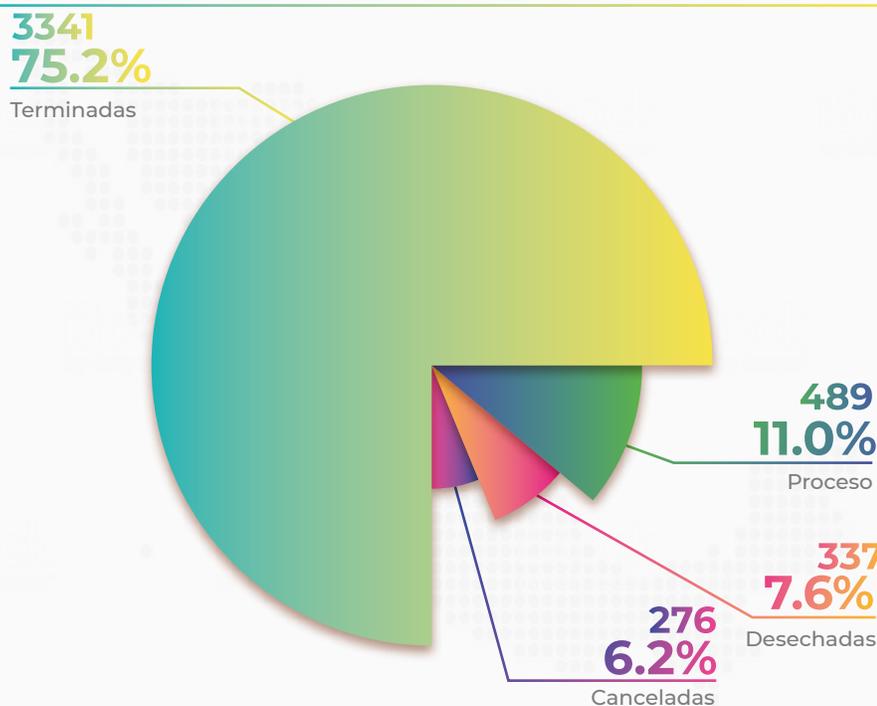


GRÁFICO 3.

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 *portabilidad* y, en tercer lugar, *cargos, saldos y bonificaciones*, tal y como se muestra en el gráfico 4.

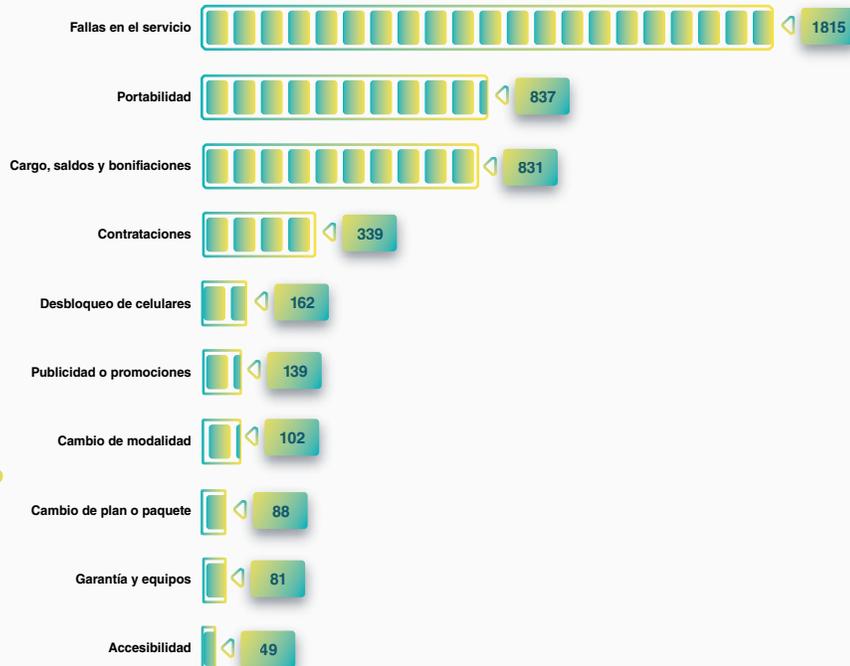


GRÁFICO 4.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.



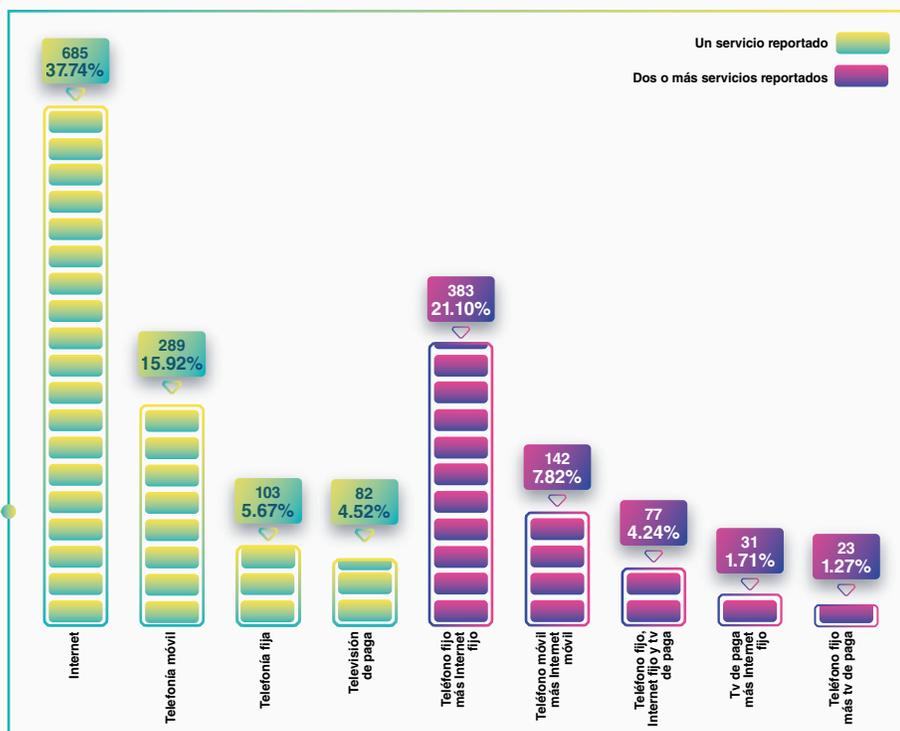


De las 1,815 inconformidades ingresadas por *fallas en el servicio*, el 37.74% se refiere a problemas con Internet, el 21.10% a la combinación de teléfono fijo más internet fijo y el 15.92% a telefonía móvil, siendo estos los tres rubros con mayor número de reportes presentados.



GRÁFICO 5.

INCONFORMIDADES SOBRE *FALLAS EN EL SERVICIO* POR TIPO DE SERVICIO.



Por lo que hace al estatus de las inconformidades, el 80.6% se encuentran terminadas, el 10.6% en proceso de atención y el 8.8% desechadas o canceladas.

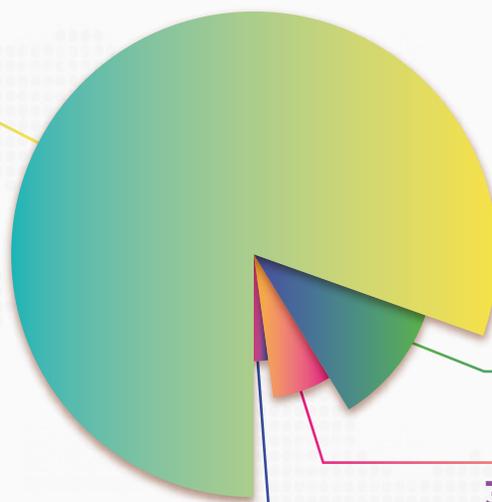


GRÁFICO 6.

ESTATUS DE LAS INCONFORMIDADES INGRESADAS COMO *FALLAS EN EL SERVICIO*.

1463
80.6%

Terminadas



193
10.6%

Proceso

121
6.7%
Canceladas

38
2.1%

Desechadas



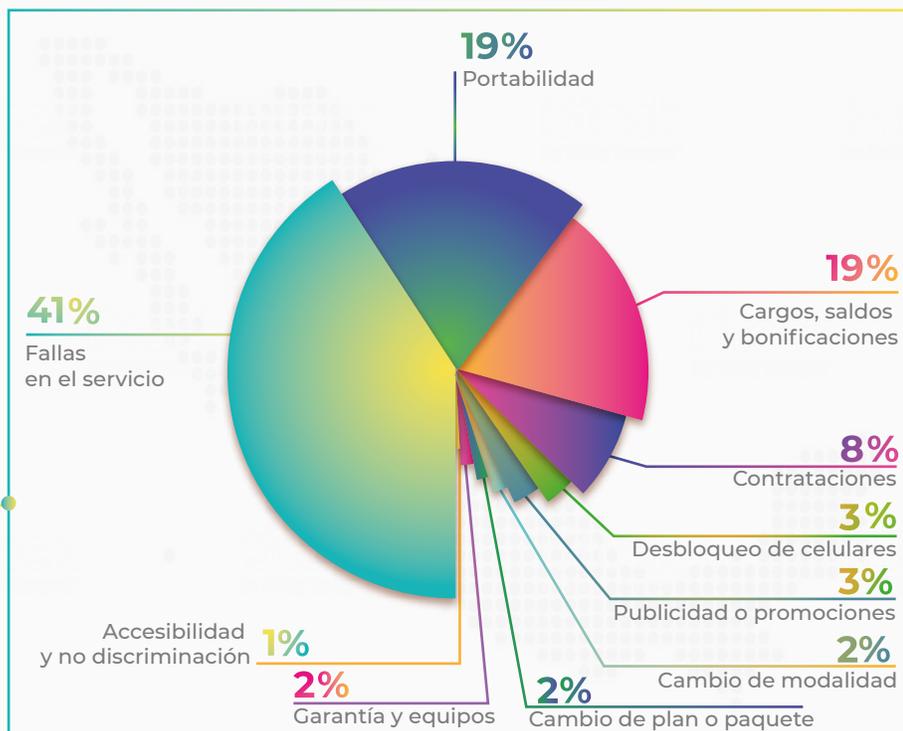


Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,285 (96.4%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 158 (3.6%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. En el Gráfico 7, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.



GRÁFICO 7.

ASESORÍAS BRINDADAS POR PROFECO DESGLOSADAS POR TIPO DE PROBLEMÁTICA.

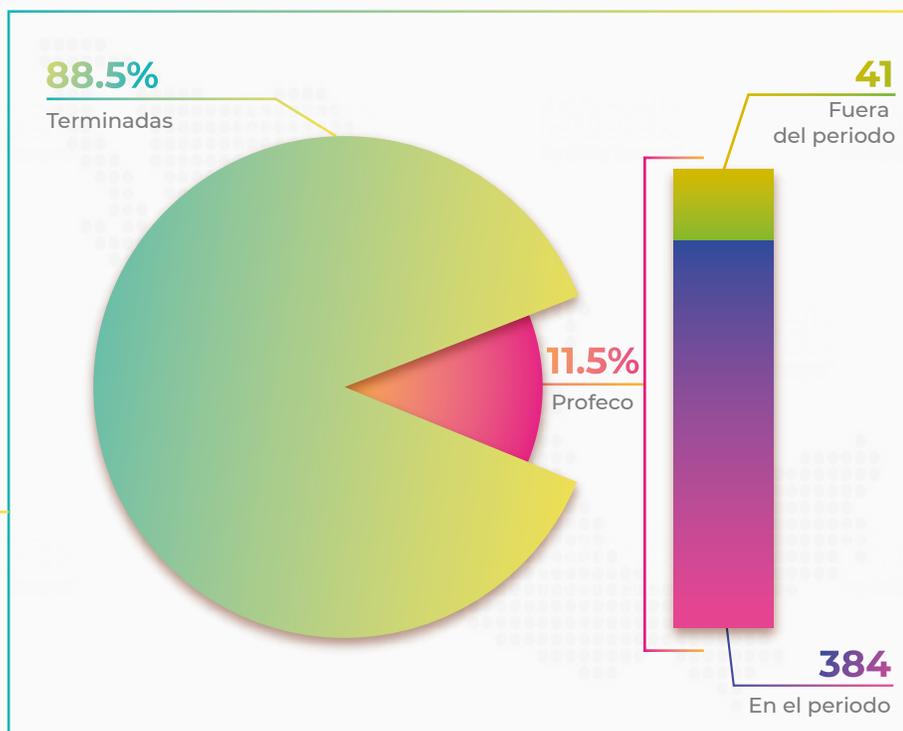


Durante el periodo reportado, PROFECO recibió 425 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 384 folios ingresados en el periodo que se reporta y 41 de meses anteriores. Así, las inconformidades canalizadas a PROFECO en el periodo representan el 11.5% de las inconformidades terminadas.



GRÁFICO 8.

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, 868 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



GRÁFICO 9.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES.

576
66.4%

Satisfecho



292
33.6%

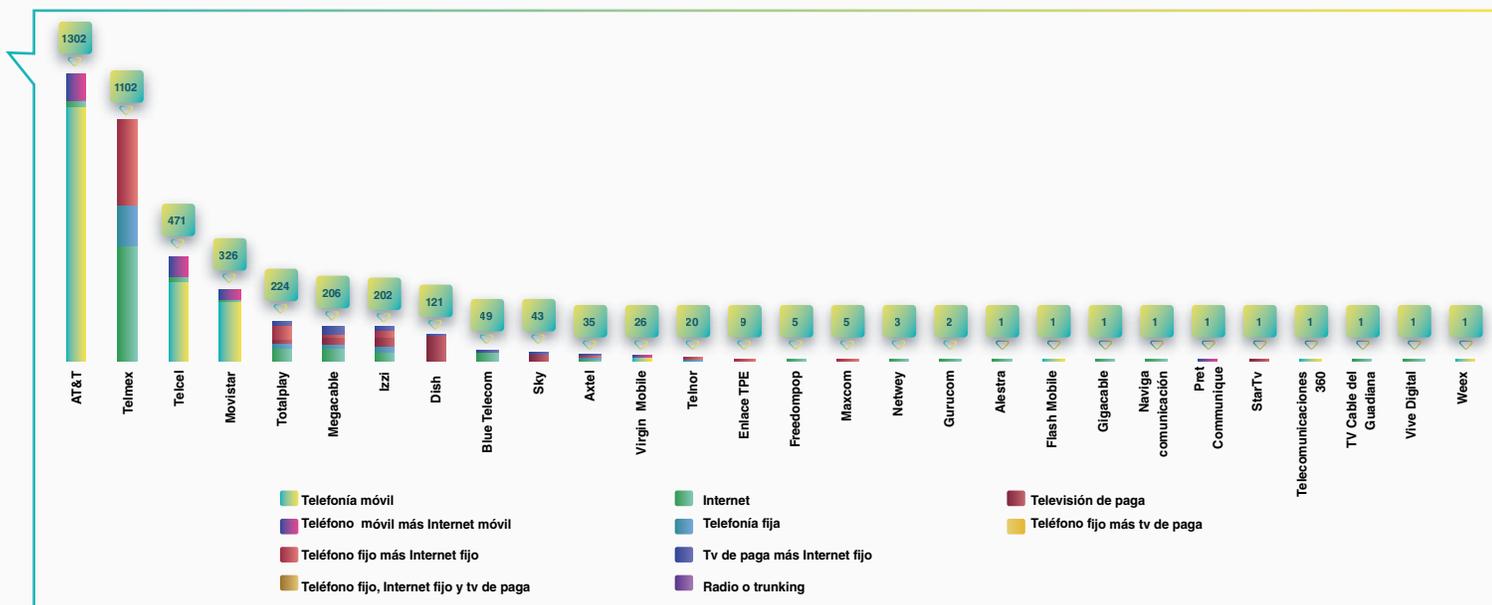
Insatisfecho

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 4,161 folios, eliminando 6 casos atendidos por el IFT y 276 folios cancelados. A continuación, se presenta el gráfico por operador responsable de la atención.



GRÁFICO 10.

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.

	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	1157	28	1	116							1302
Telmex		527			185		390				1102
Telcel	360	22		89							471
Movistar	270	9		47							326
Totalplay		61			25	13	66	17	2	40	224
Megacable		64			13	33	19	26	3	48	206
Izzi		45			23	45	27	20	2	40	202
Dish		6				108		7			121
Blue Telecom		44						5			49
Sky		6				31		6			43
Axtel		9			8		9	9			35
Virgin Mobile	23			3							26
Telnor		4			6		10				20
Enlace TPE		7			1		1				9
Freedompop	4	1									5
Maxcom		1			2		2				5
Netwey		3									3
Gurucom		2									2
Alestra		1									1
Flash Mobile	1										1
Gigacable		1									1
Naviga comunicación		1									1
Pret Communique				1							1
StarTv						1					1
Telecomunicaciones 360	1										1
TV Cable del Guadiana		1									1
Vive Digital		1									1
Weex	1										1





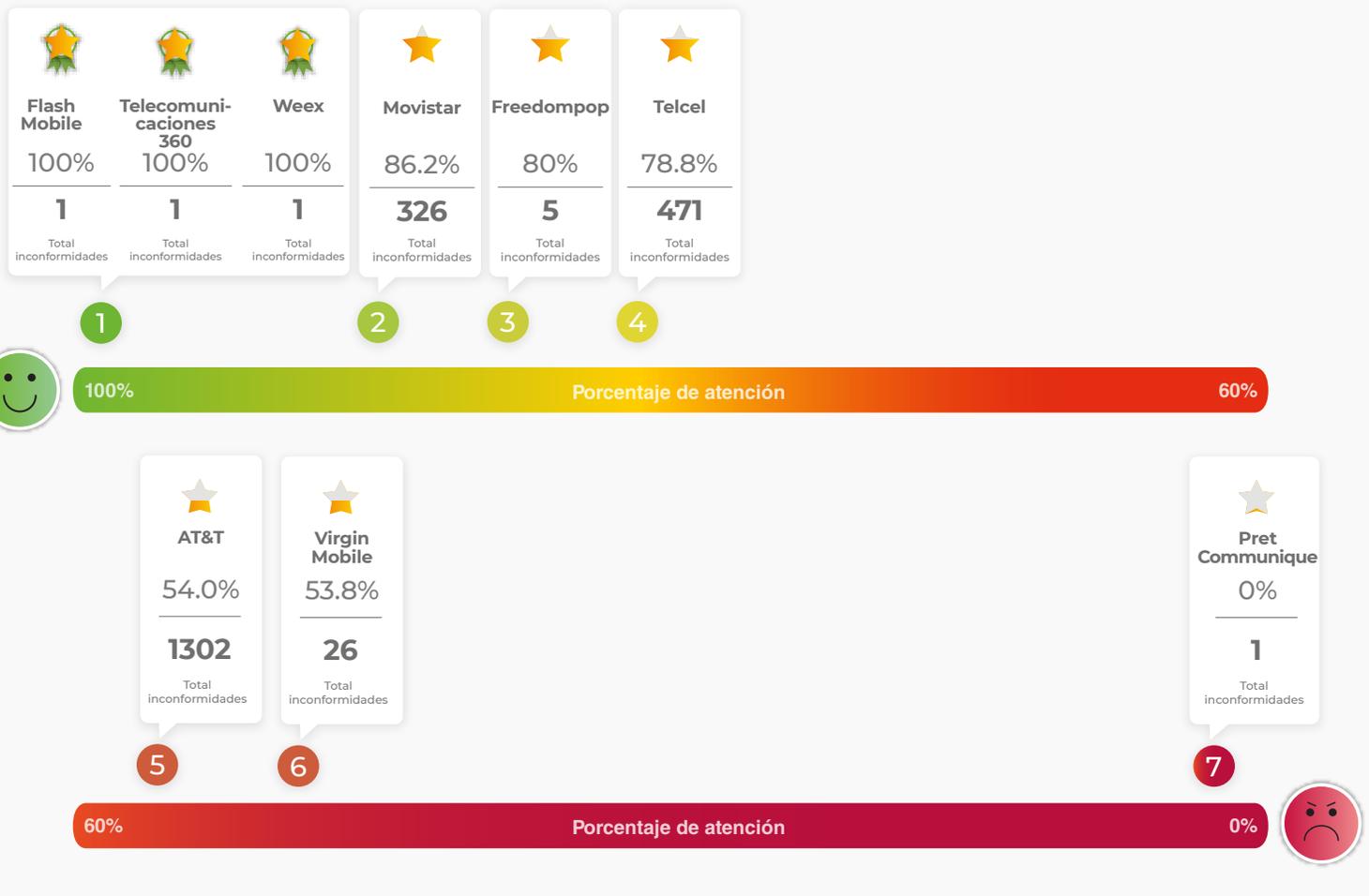
SERVICIOS MÓVILES

A continuación, se presenta el gráfico 11 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 11.

RANKING DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS MÓVILES.



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	Porcentaje canalizado a PROFECO*	Total de inconformidades recibidas en el trimestre
Telcel	13.6%	471
Movistar	12.6%	326
AT&T	4.5%	1302
Pret Communique	100%	1

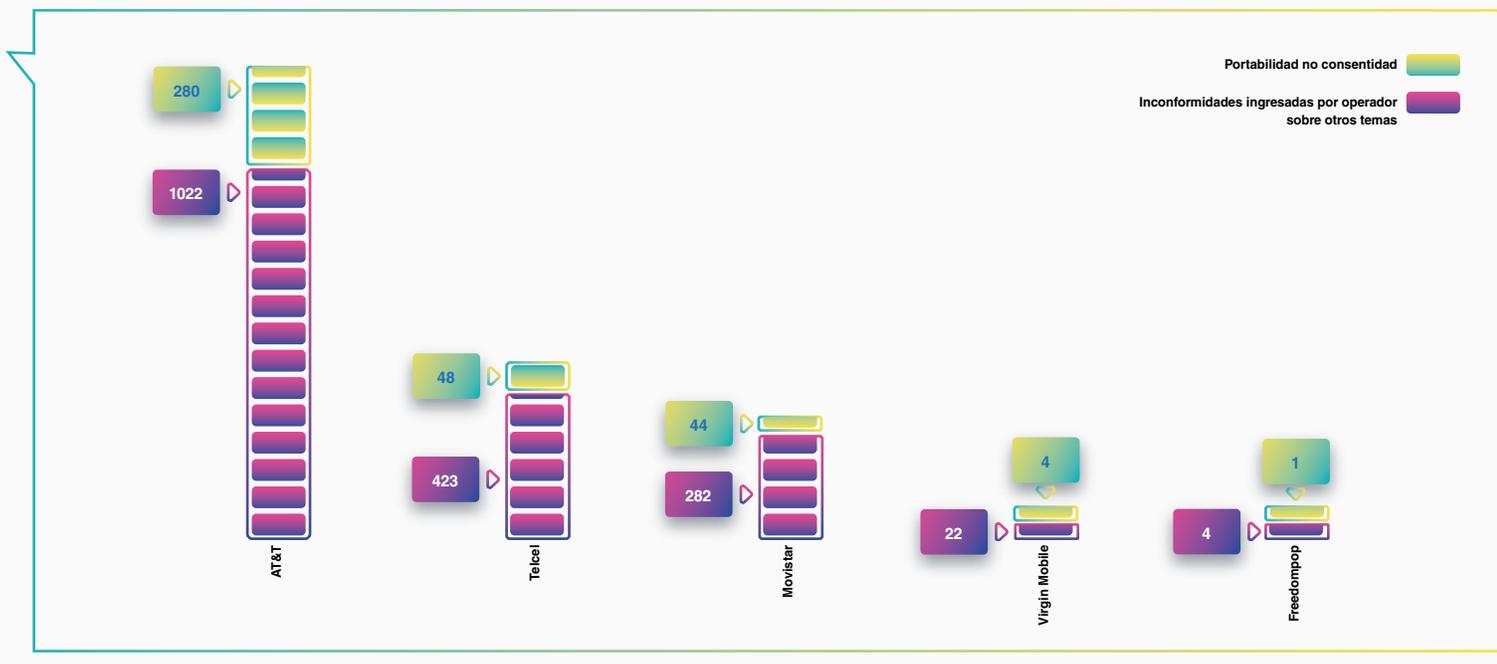
***Nota.** Para el resto de las empresas no se reportan folios canalizados hacia PROFECO.

Durante el trimestre que se reporta, se detectaron 377 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 12.

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 formula:

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

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 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	1,157	17,572,216	6.58
	Internet	28	14,629,767	0.19
	Radio o Trunking	1	168,813	0.59
	Telefonía móvil más internet móvil	116	*	*
Telcel	Telefonía móvil	360	75,316,714	0.48
	Internet	22	61,296,539	0.04
	Telefonía móvil más internet móvil	89	*	*
Movistar	Telefonía móvil	270	23,476,504	1.15
	Internet	9	10,416,533	0.09
	Telefonía móvil más internet móvil	47	*	*

* 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: 5 de julio de 2019.

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía móvil, AT&T es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 6.58 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa Movistar con 1.15 y; el tercero Telcel con 0.48 inconformidades.

En cuanto al servicio de internet, AT&T recibe 0.19 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Movistar con 0.09 y Telcel con 0.04.



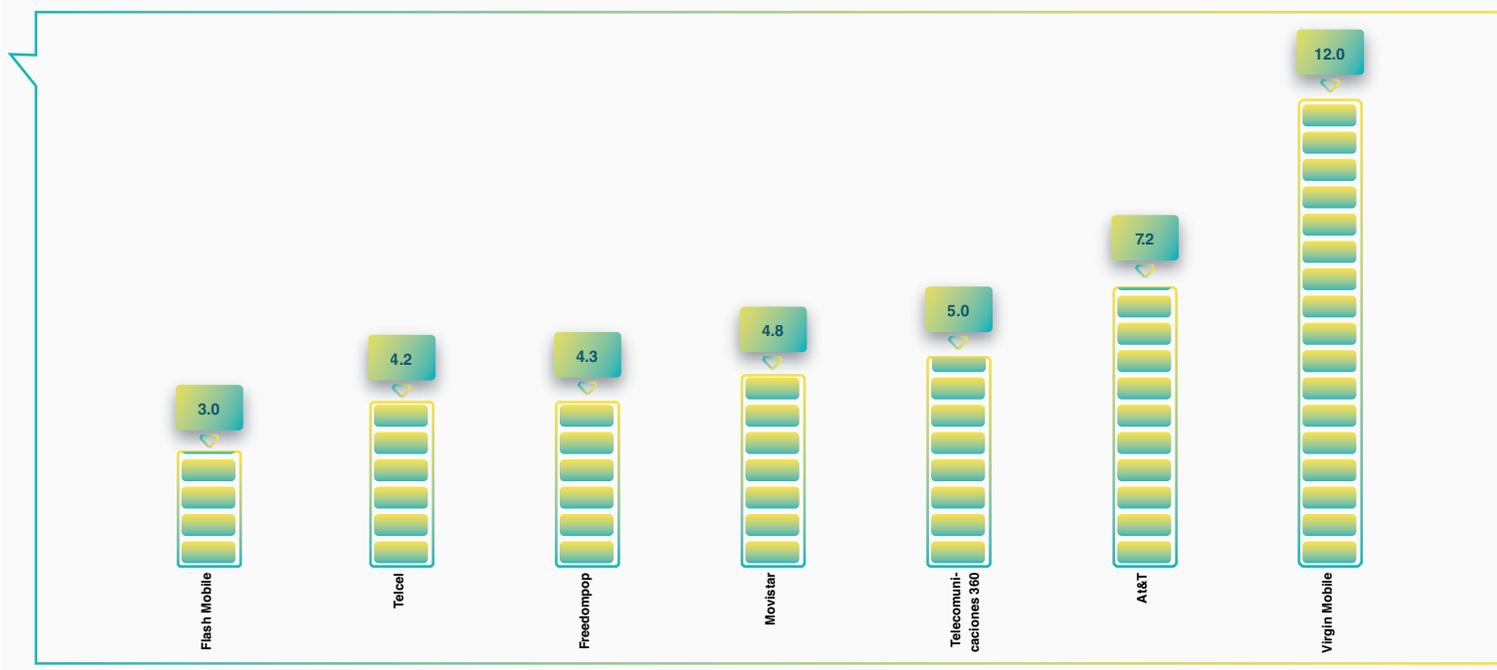


El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Flash Mobile con 3 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Virgin Mobile con 12.0 días hábiles. El promedio de atención es de 5.8 días hábiles.



GRÁFICO 13.

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



La empresa que durante el periodo reportado no brindó atención en la plataforma fue Pret Communique.





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 14.

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	Porcentaje canalizado a PROFECO*	Total de inconformidades recibidas en el trimestre
Alestra	100%	1
Naviga comunicación	100%	1
Gurucom	50%	2
Blue Telecom	40.8%	49
Sky	27.9%	43
Axtel	17.1%	35
Telnor	15%	20
Totalplay	10.7%	224
Telmex	10.3%	1,102
Dish	9.1%	121
Megacable	6.8%	206
Izzi	6.4%	202

***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	185	11,568,437	1.60
	Internet	527	9,271,552	5.68
	Teléfono fijo más internet fijo	390	*	*
Totalplay	Telefonía fija	25	1,403,238	1.78
	Internet	61	1,251,254	4.88
	Tv de paga	13	869,767	1.49
	Teléfono fijo más internet fijo	66	*	*
	Tv de paga más internet fijo	17	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	2	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	40	*	*
Megacable	Telefonía fija	13	1,934,875	0.67
	Internet	64	2,953,639	2.17
	Tv de paga	33	3,196,827	1.03
	Teléfono fijo más internet fijo	19	*	*
	Tv de paga más internet fijo	26	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	48	*	*

*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_guestjsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 5 de julio de 2019.

Lo anterior se traduce en que, para el caso telefonía fija, Totalplay es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 1.78 por cada 100,000 líneas; el segundo lugar lo ocupa Telmex con 1.60 y Megacable con 0.67 inconformidades.





En cuanto al servicio de internet, Telmex ocupa el primer lugar con 5.68 inconformidades por cada 100,000 líneas, seguido de Totalplay con 4.88 y Megacable con 2.17

Respecto del servicio de televisión de paga, Totalplay recibe 1.49 inconformidades por cada 100,000 suscripciones, mientras que Megacable recibe 1.03

El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios fijos, es para Maxcom con 1.5 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Vive Digital con 29.0 días hábiles. El promedio de atención es de 8.3 días hábiles.



GRÁFICO 15.

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, Naviga comunicación, StarTv, Sky y Tv Cable del Guadiana.





CONCLUSIONES

- Los Estados de la República que concentran el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, el Estado de México, Jalisco, Puebla y Veracruz.
- Los servicios más reportados son la telefonía móvil con el 44.07% del total, seguida de Internet con el 20.03%.
- Durante el periodo reportado, se dio atención al 75.2% de las inconformidades recibidas.
- Los motivos de inconformidad más recurridos fueron fallas en servicio, portabilidad y cargos, saldos y bonificaciones.
- Dentro del universo de folios terminados, el 11.5% fueron canalizados a PROFECO dado que el usuario no llegó a un acuerdo con el proveedor.
- El 66.4% 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: Flash Mobile, Telecomunicaciones 360, Weex y Movistar.
- 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 Flash Mobile con 3.0 días hábiles.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 5.8 días hábiles.
- Respecto de los servicios fijos, las empresas Gigacable, Vive Digital, Izzi, Megacable, Maxcom y Telnor 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 Totalplay recibió un mayor número de quejas tanto para telefonía fija como televisión de paga; para el servicio de internet fue Telmex.
-  La empresa de servicios fijos que otorgó respuesta en el menor tiempo fue Maxcom con 1.5 días hábiles.
-  Las empresas que durante el periodo reportado no brindaron atención en la plataforma fueron: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Gurucom, Naviga Telecomunicaciones, Pret Communique, StarTv, Sky y Tv Cable del Guadiana.
-  El tiempo promedio de atención para servicios fijos fue de 8.3 días hábiles.
-  La PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,285 usuarios, es decir, 96.4% 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



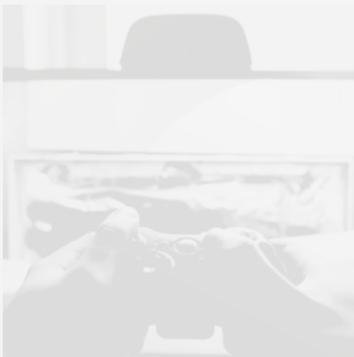
3. Chat en línea:
<http://chat.ift.org.mx/chat/>



Soy Usuario 2019

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx



Soy Usuario 2019



<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



www.profeco.gob.mx

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