







INFORME ESTADÍSTICO SOY USUARIO

OCTUBRE-DICIEMBRE 2018

- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

ÍNDICE

#SoyUsuario

	1. Introducción	3
	2. Informe	5
	3. Datos Anuales	20
	4. Conclusiones	26

01 INTRODUCCIÓN

#SoyUsuario

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 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 2018 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. Además se presentan resultados globales del año 2018.

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.

▶ INTRODUCCIÓN

- ▶ Informe
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

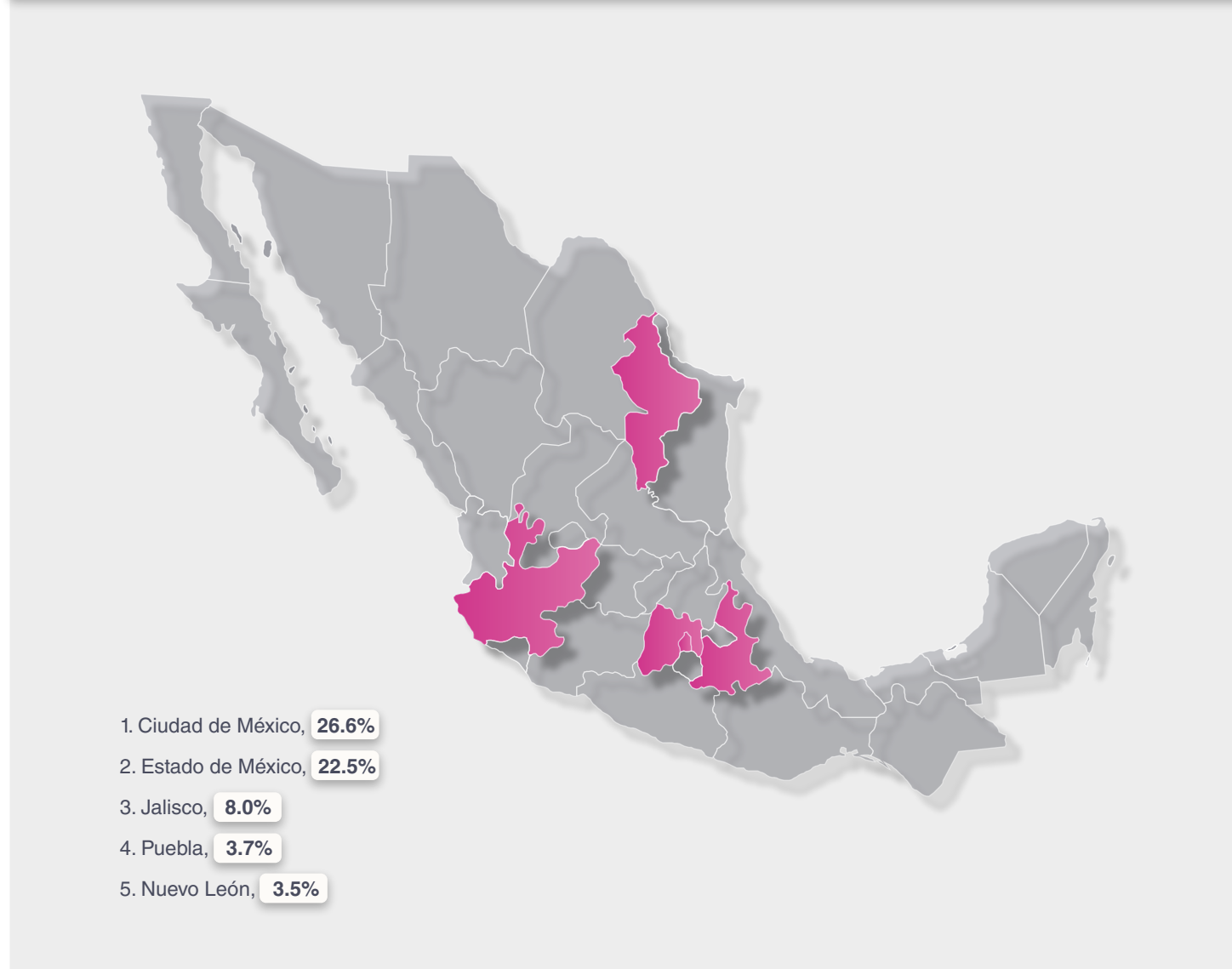
02

INFORME

#SoyUsuario

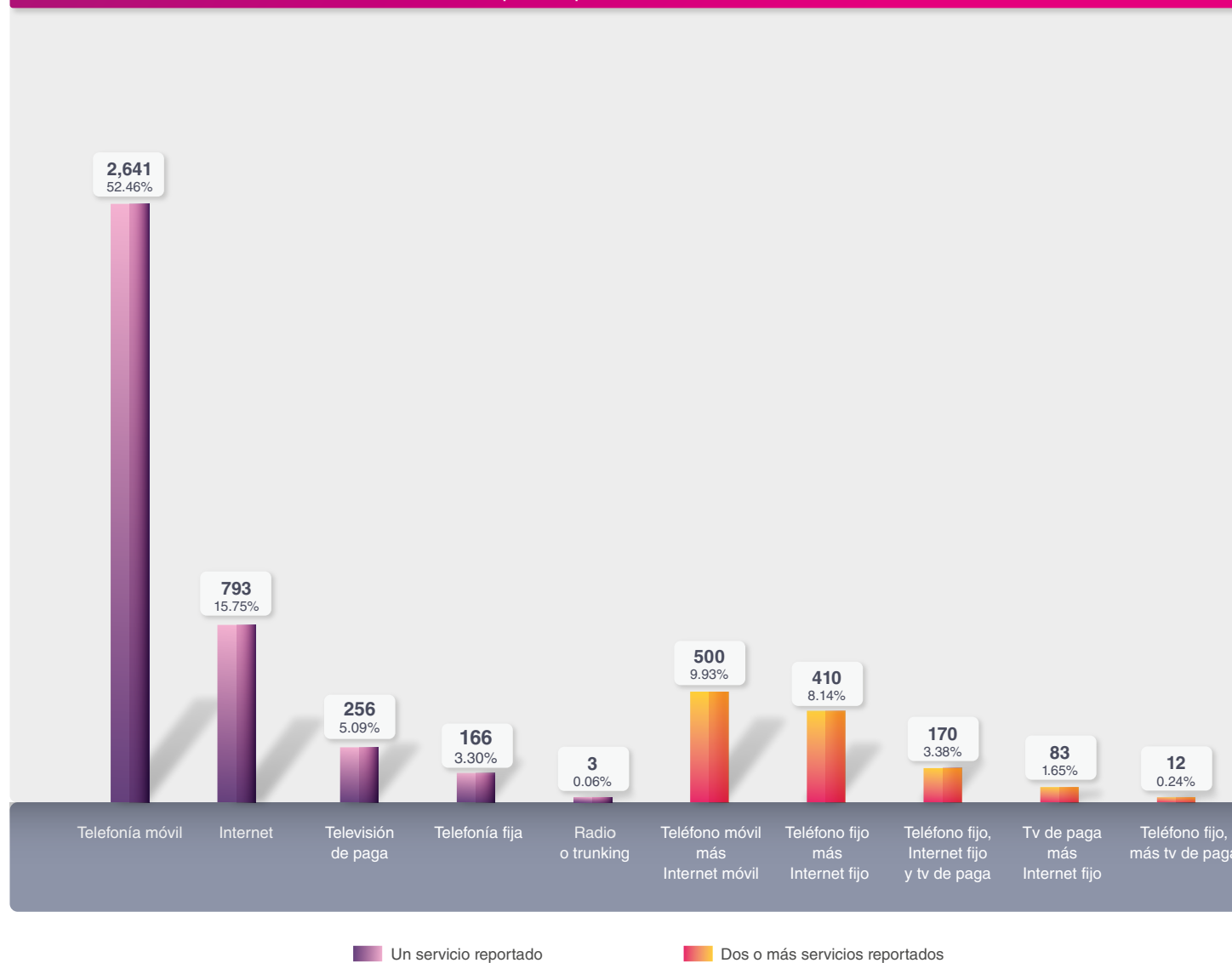
Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2018, se recibieron 5,034 inconformidades. Los Estados de la República donde se concentra el 64.3% de las inconformidades recibidas son:

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



De las **5,034** inconformidades recibidas, el 76.66% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 23.34% 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.

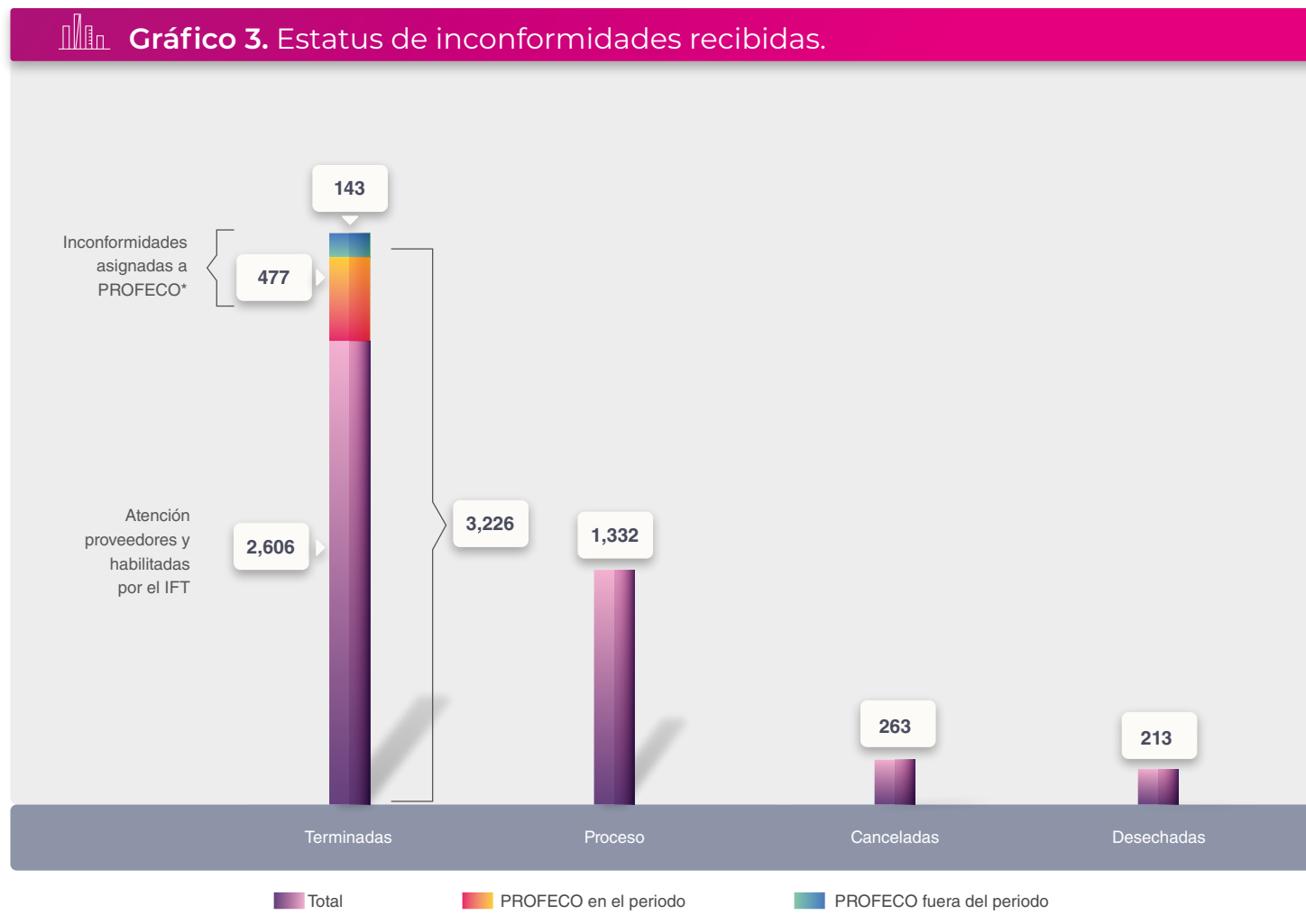
Gráfico 2. Inconformidades por tipo de servicio.



- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las 5,034 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.

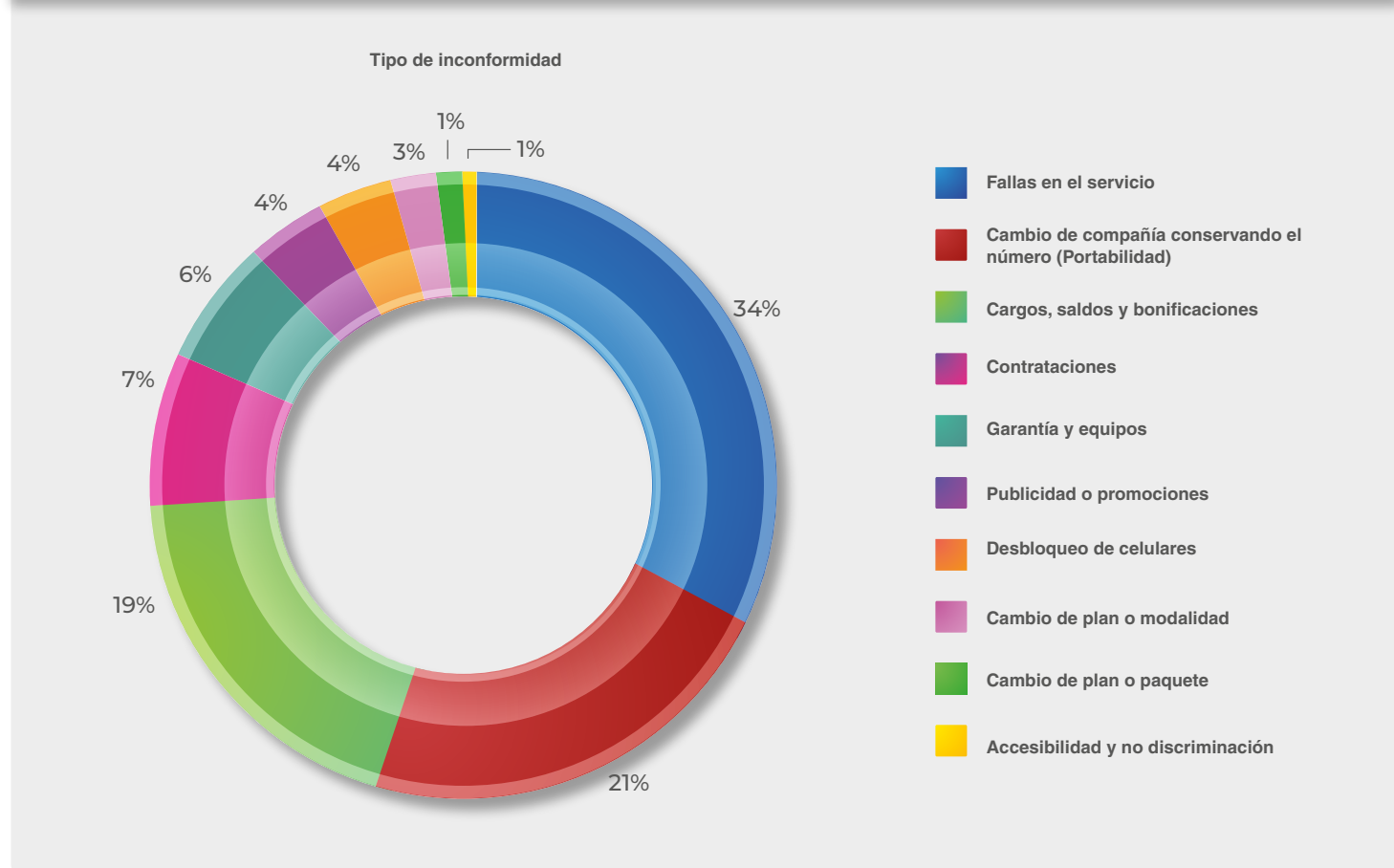


Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,544 (90.27%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 490 (9.73%) no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios.

Durante el mismo periodo, también recibió 620 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.

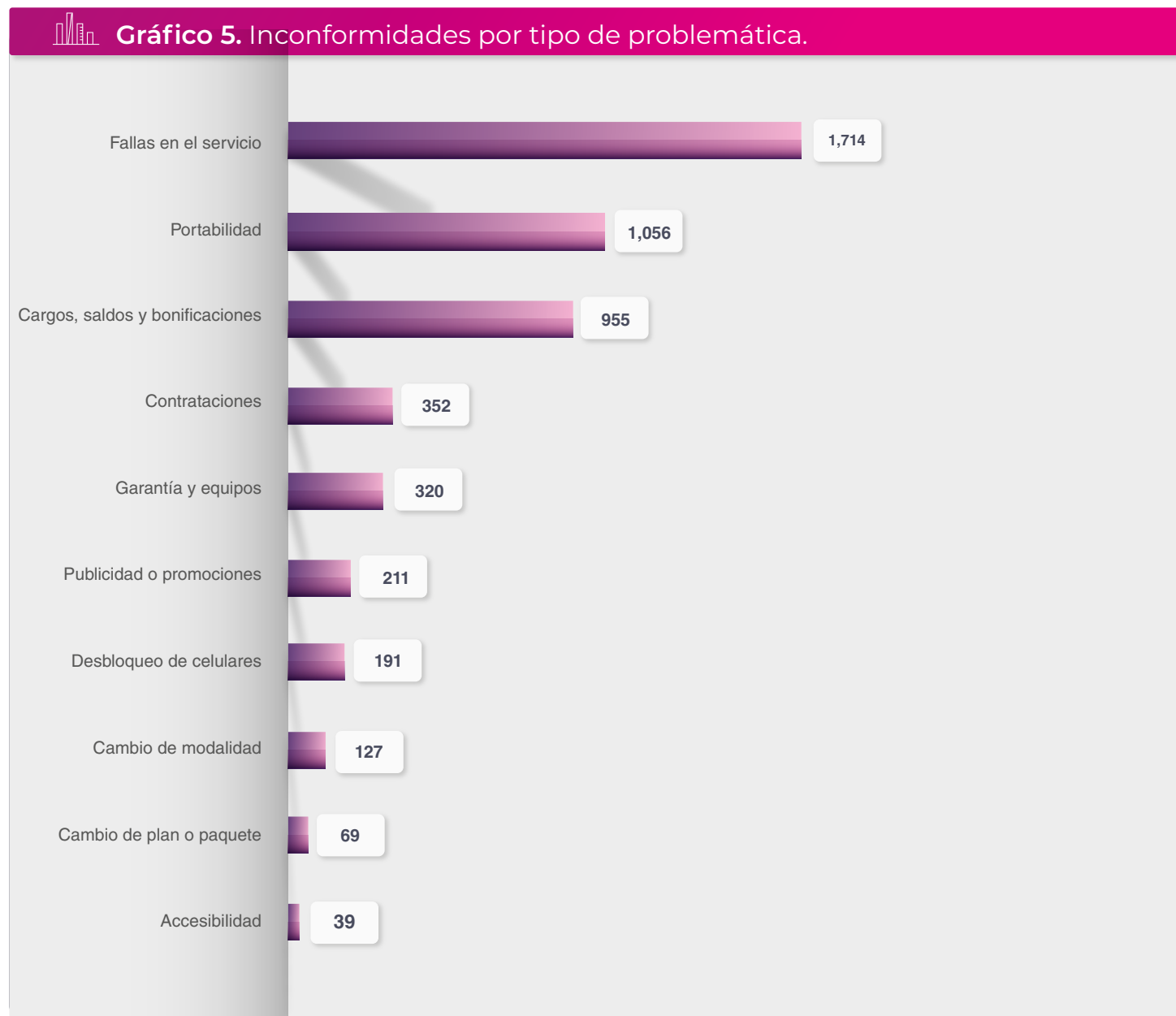
Gráfico 4. Asesorías brindadas por PROFECO desglosadas por tipo de problemática.



NOTA.

Los 620 casos enviados a PROFECO están divididos en 477 folios ingresados en el periodo reportado y 143 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron en el trimestre de octubre a diciembre de 2018. La PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,544 inconformidades, incluyendo aquellas que están en proceso y canceladas por el usuario de manera posterior a la asesoría.

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.



Las inconformidades por **“Fallas en el servicio”** fueron 1,714, representando el 34.0% del total ingresado, cuyo desglose tanto por tipo de servicio como por estatus se presentan en los siguientes gráficos.

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 63.7% de las inconformidades están terminadas y el 28.5% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 7

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

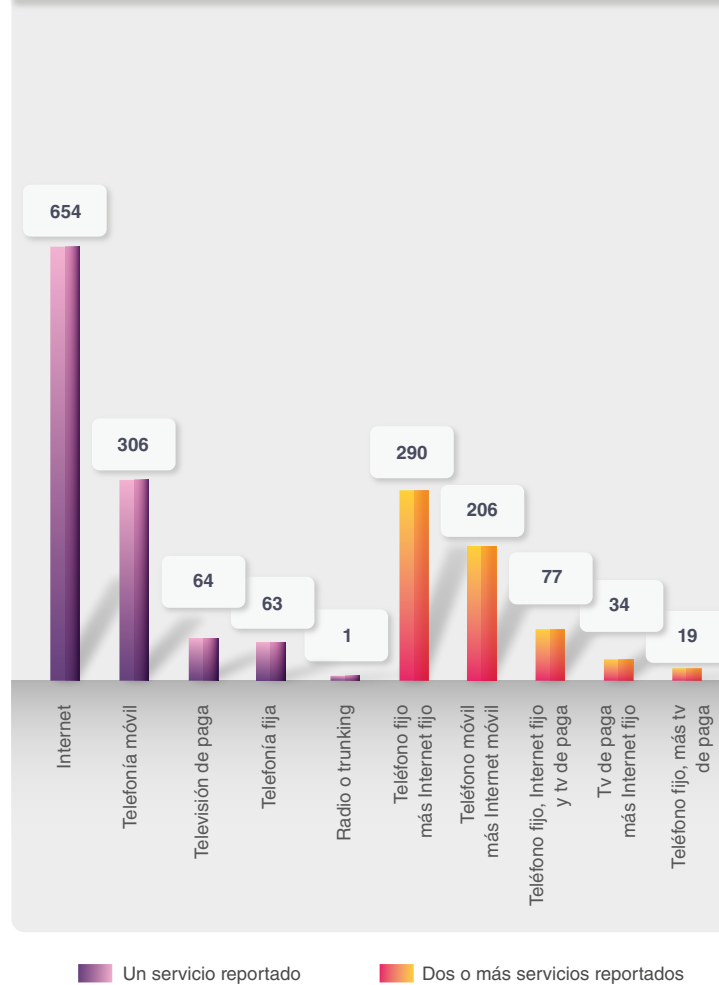
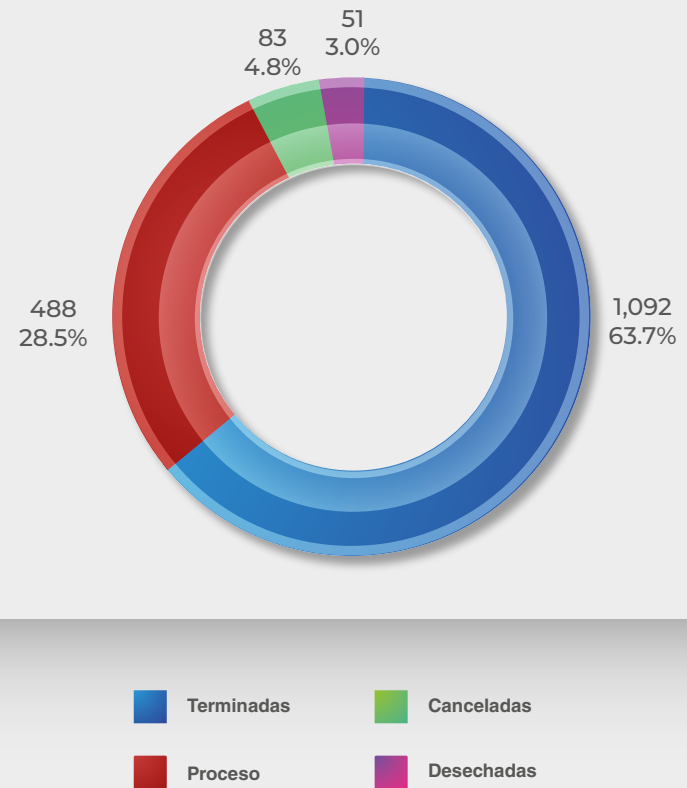


Gráfico 7. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.

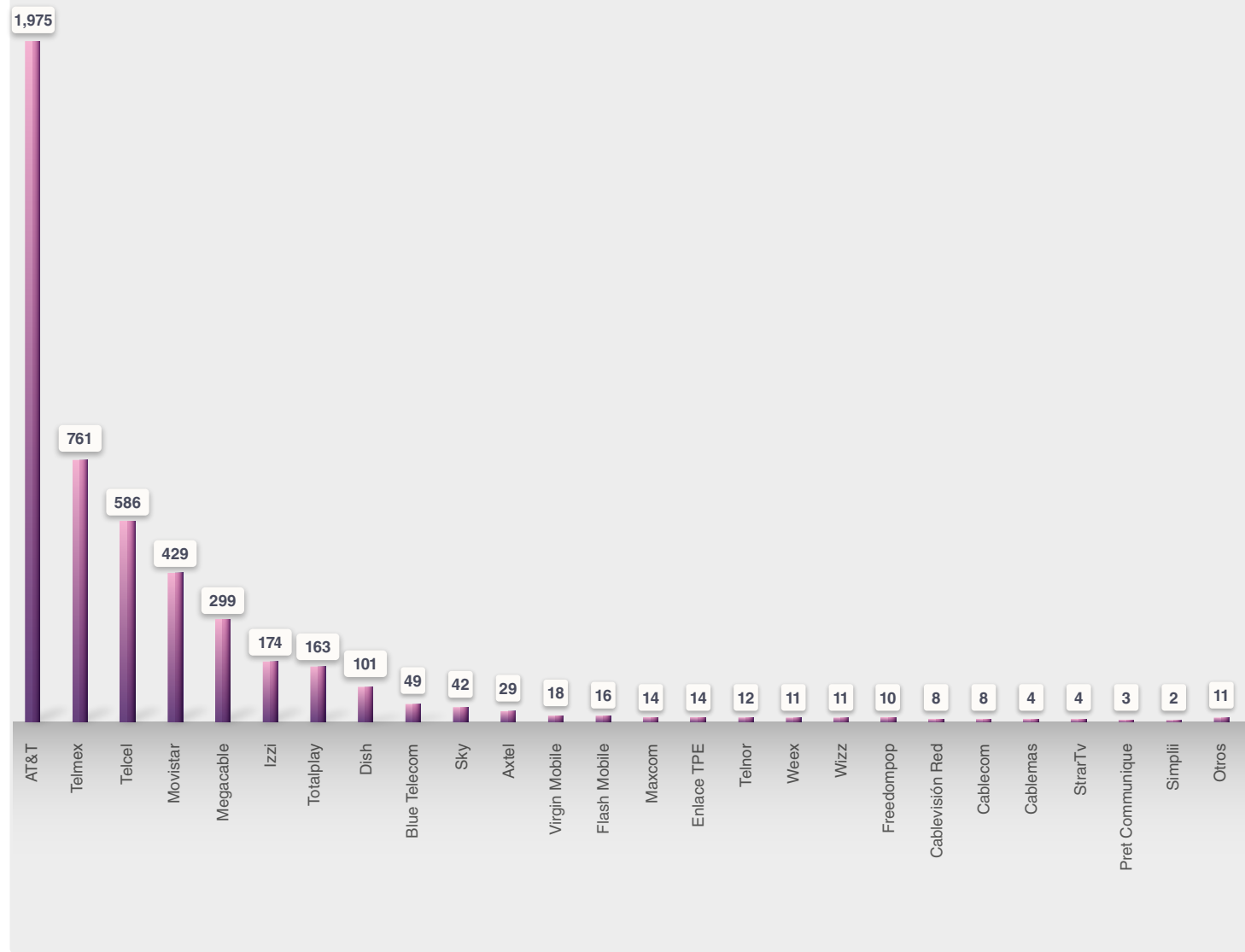


Un servicio reportado Dos o más servicios reportados

- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 4,754 folios, eliminando los 17 casos atendidos por el IFT y los 263 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por operador responsable.

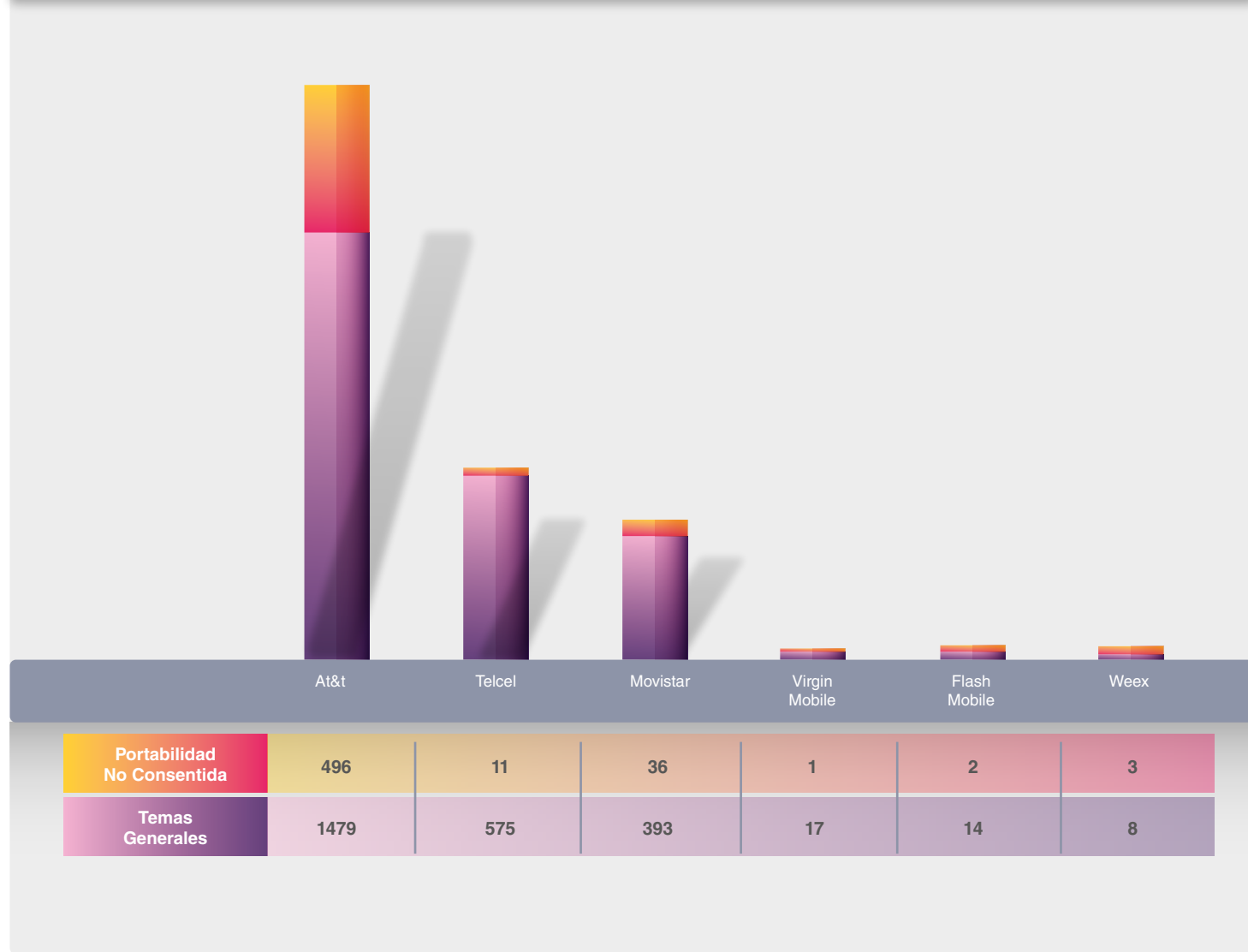
Gráfico 8. Distribución de inconformidades por operador.



- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

Durante el trimestre que se reporta, se detectaron 549 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 9. Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

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: tres para fijos y tres para móviles.

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
Telmex	Telefonía fija	91	11,515,852	0.000790%
	Internet	375	8,956,556	0.004187%
Megacable	Telefonía fija	9	1,620,458	0.000555%
	Internet	120	2,893,787	0.004147%
	Tv de paga	31	3,153,770	0.000983%
Izzi*	Telefonía fija	20	876,879	0.002281%
	Internet	42	1,217,825	0.003449%
	Tv de paga	38	1,063,697	0.003572%

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 Fecha de consulta: 14 de enero de 2019.

*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.

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	1,585	16,753,322	0.009461%
	Internet	68	12,307,204	0.000553%
Telcel	Telefonía móvil	484	74,351,680	0.000651%
	Internet	12	59,717,013	0.000020%
Movistar	Telefonía móvil	365	24,644,484	0.001481%
	Internet	9	9,781,941	0.000092%

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: 14 de enero de 2019.

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.

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.

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

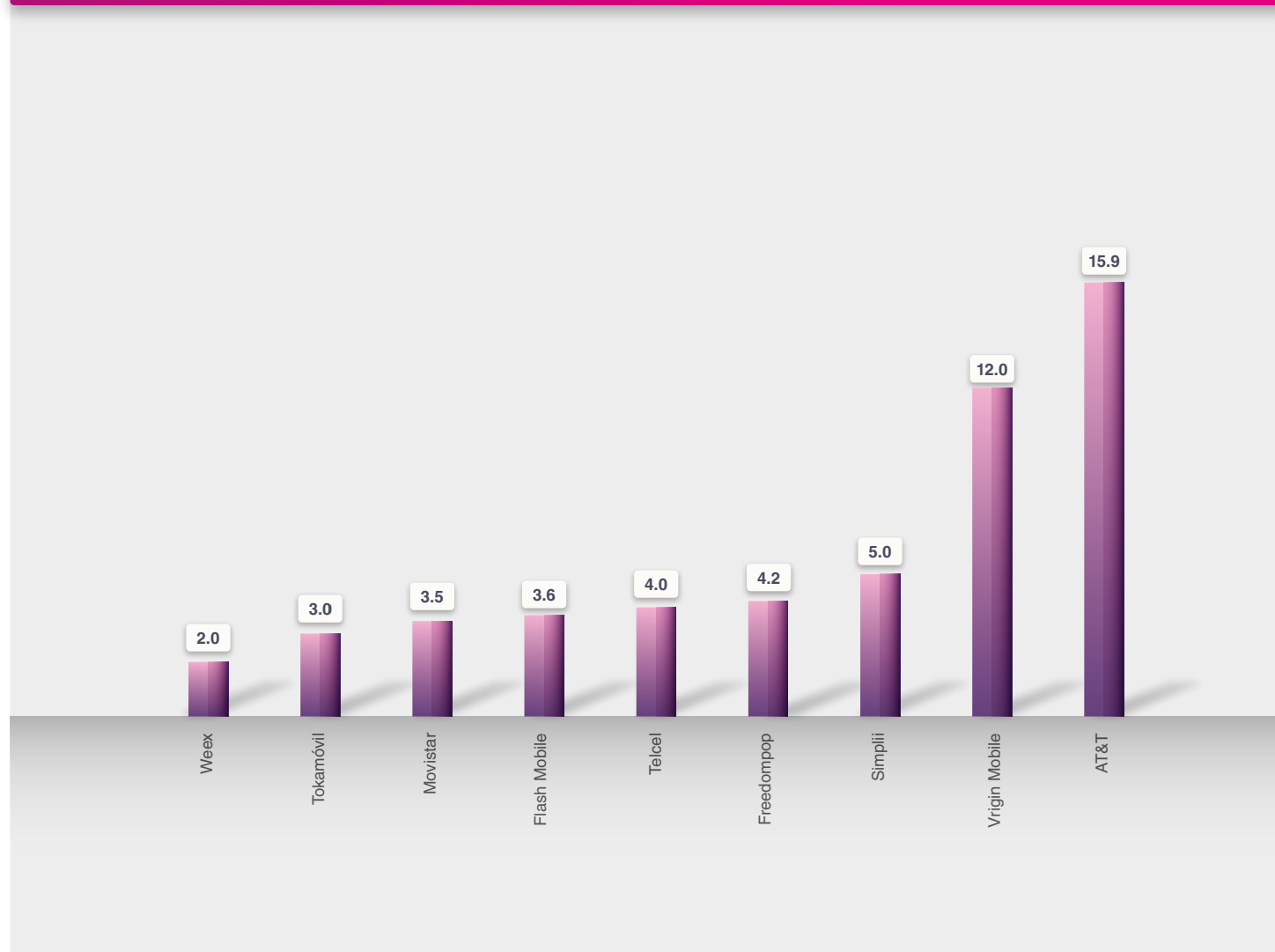
	Terminadas	Sin respuesta	Desechadas	En proceso	Profeco	Total
AT&T	41.5%	4.5%	7.2%	42.9%	3.9%	1,975
Telmex	47.3%	5.3%	0.3%	39.9%	7.2%	761
Telcel	80.9%	1.0%	1.9%	6.3%	9.9%	586
Movistar	84.6%	0.2%	0.5%	4.4%	10.3%	429
Megacable	90.3%	0.0	0.0	6.0%	3.7%	299
Izzi	74.2%	0.6%	8.0%	6.3%	10.9%	174
Totalplay	57.1%	0.0	16.6%	14.7%	11.7%	163
Dish	58.4%	0.0	5.9%	24.8%	10.9%	101
Blue Telecom	0.0	51.0%	0.0	26.5%	22.5%	49
Sky	0.0	64.3%	0.0	7.1%	28.6%	42
Axtel	0.0	65.5%	0.0	3.5%	31.0%	29
Virgin Mobile	50.0%	0.0	5.6%	44.4%	0.0	18
Flash Mobile	93.8%	0.0	6.2%	0.0	0.0	16
Maxcom	92.9%	0.0	0.0	0.0	7.1%	14
Enlace TPE	92.9%	0.0	0.0	7.1%	0.0	14
Telnor	91.7%	0.0	0.0	0.0	8.3%	12
Weex	9.1%	9.1%	0.0	81.8%	0.0	11
Wizz	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	11
Freedompop	80.0%	0.0	0.0	10.0%	10.0%	10
Cablevisión Red	50.0%	0.0	25.0%	0.0	25.0%	8
Cablecom	37.5%	0.0	37.5%	0.0	25.0%	8
Cablemas	50.0%	0.0	25.0%	0.0	25.0%	4
StarTv	25.0%	25.0%	0.0	50.0%	0.0	4
Pret Communique	0.0	33.3%	0.0	66.7%	0.0	3
Simplii	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0	2
Alestra	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Cable Tamps	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Cierto	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Gigacable	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Tokamóvil	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Omni Cable	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Tv Cable del Guadiana	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Visión Cable	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Gurucom	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Marcatel	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Telecable de Campeche	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1

*Nota. No se contemplan los 263 folios cancelados ni los 17 atendidos por el IFT.

El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Weex con 2.0 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue AT&T con 15.9 días hábiles. El promedio de atención es **de 5.9 días hábiles**.



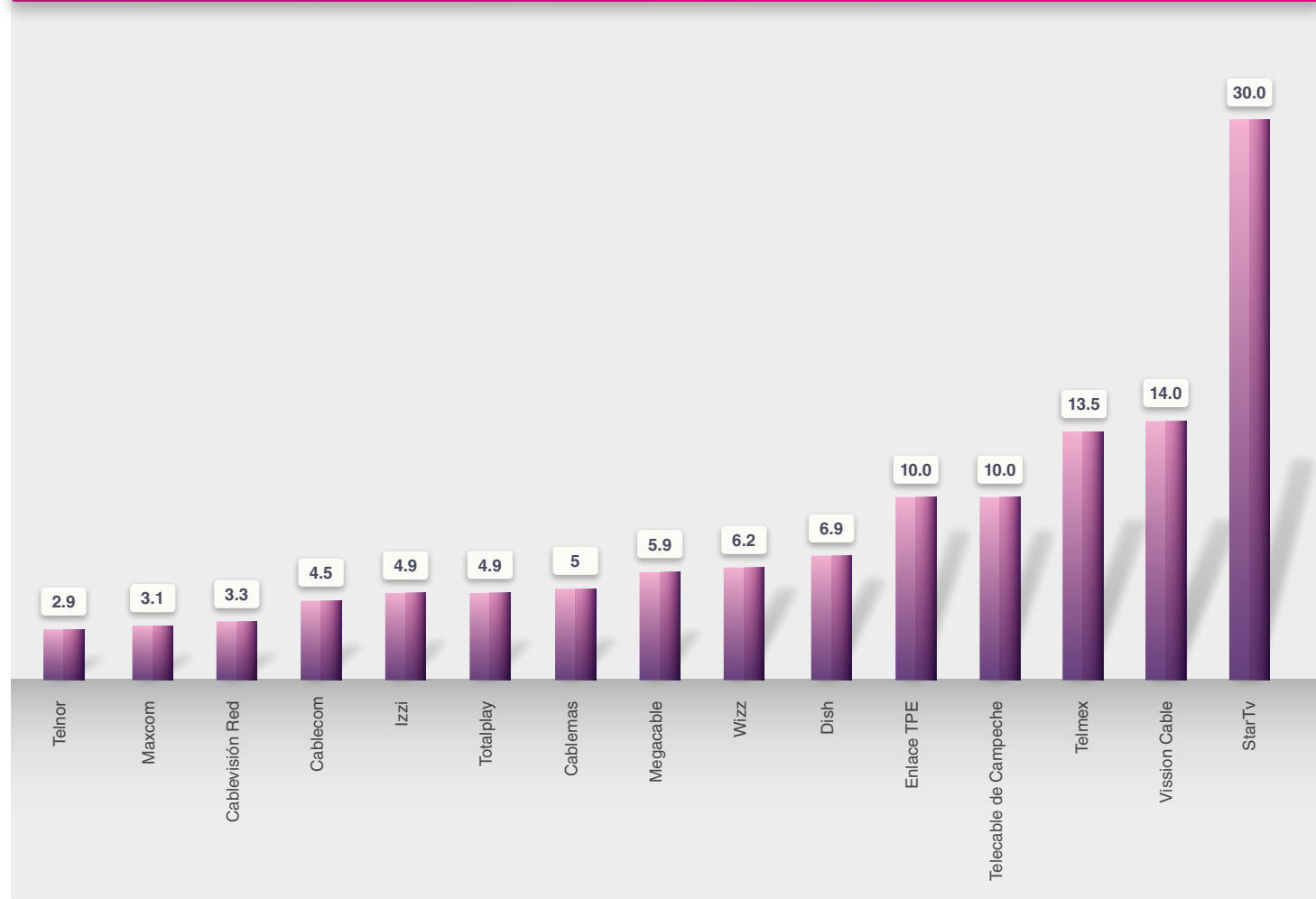
Gráfico 10. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.



- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

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 Telnor con 2.9 días hábiles y el mayor para StarTv con 30. El promedio es de **8.3 días hábiles**.

Gráfico 11. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.



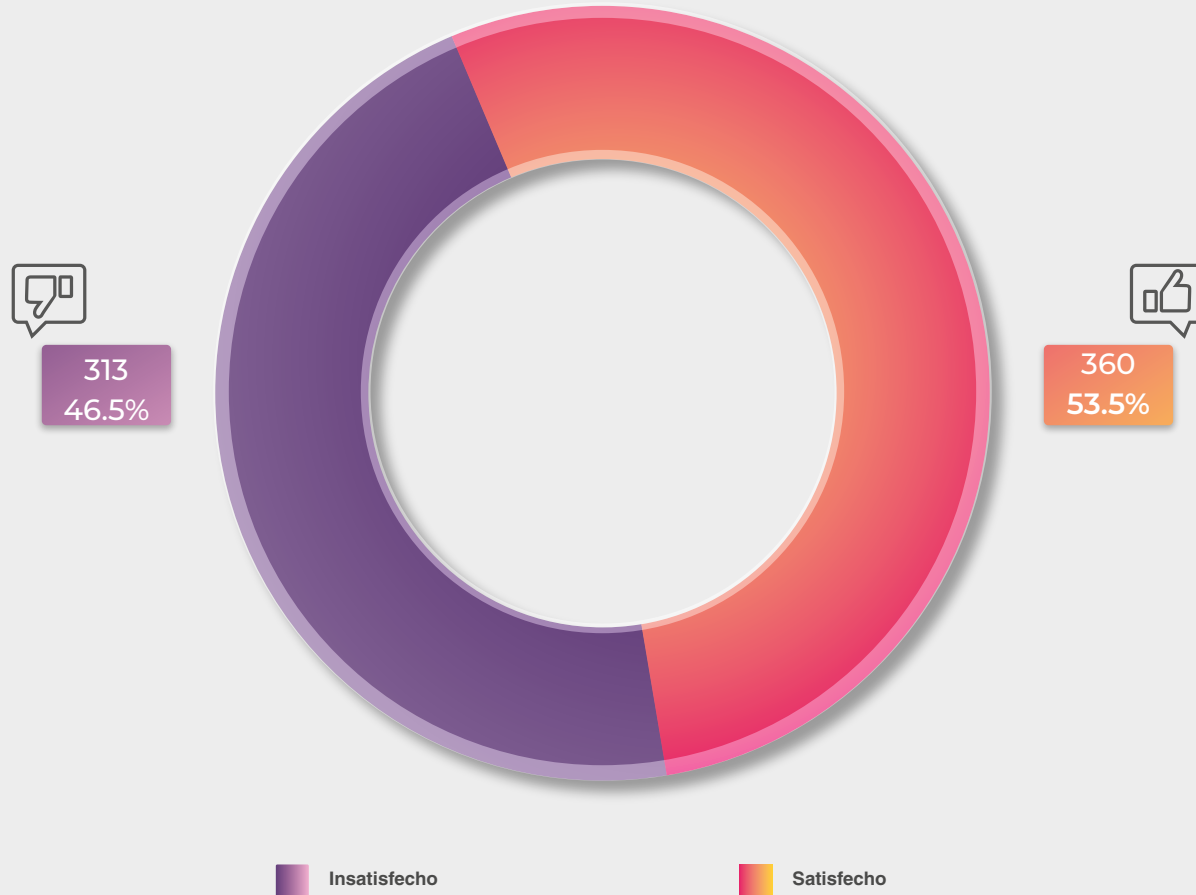
Los proveedores que **no han brindado respuesta** a las inconformidades remitidas son: Axtel, Sky, Pret Communique, Alestra, Blue Telecom, Cable Tamps, Cierto, Gigacable, Omni Cable, Tv Cable del Guadiana, Gurucom y Marcatel.

- ▶ Introducción
- ▶ **INFORME**
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones

Soy Usuario está diseñado para que al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 673 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



Gráfico 12. Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 20.9% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.

- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ **DATOS ANUALES**
- ▶ Conclusiones



03
DATOS
ANUALES

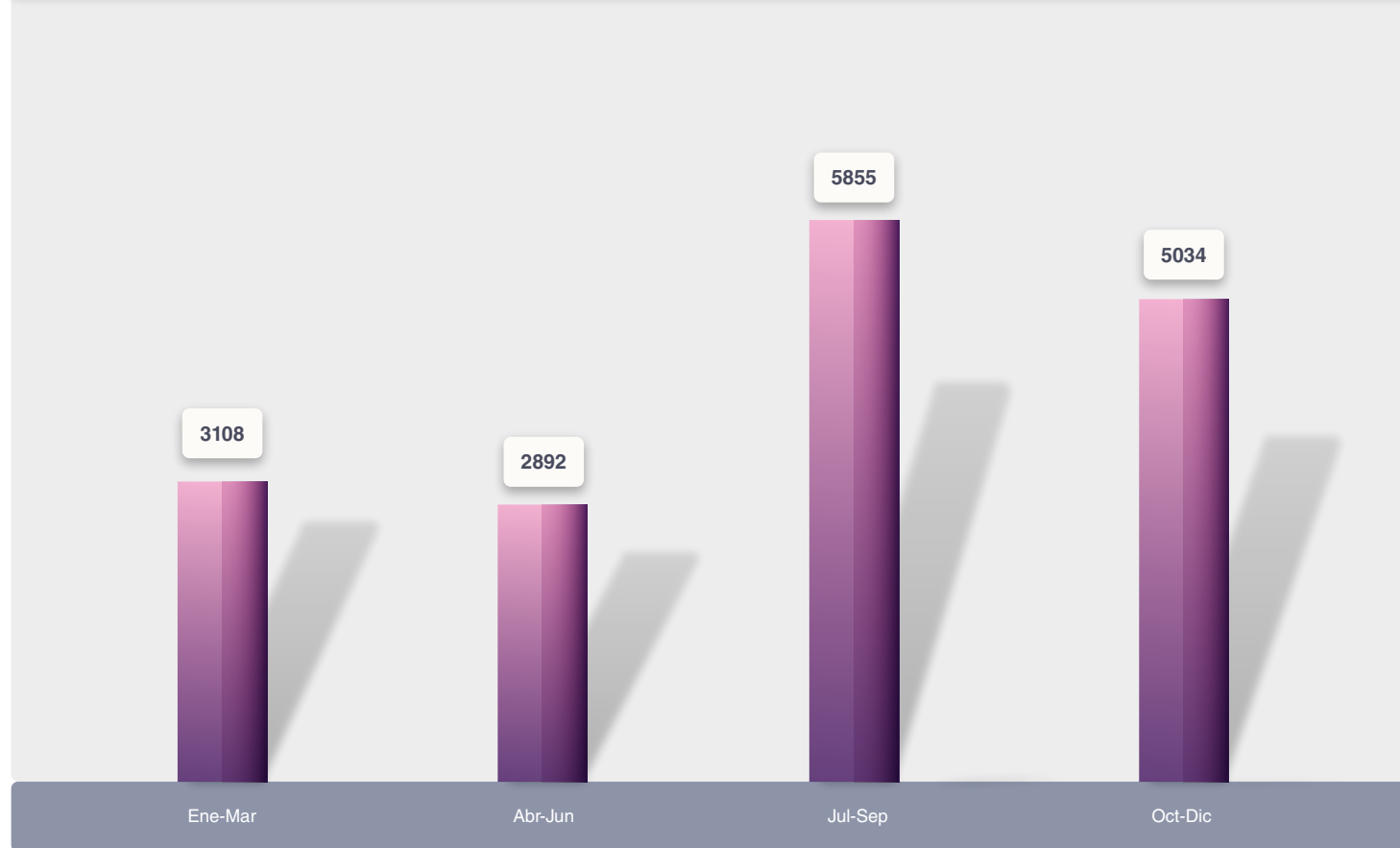
#SoyUsuario

- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ **DATOS ANUALES**
- ▶ Conclusiones

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 16,889 inconformidades, cuyo desglose trimestral se observa en el siguiente gráfico.



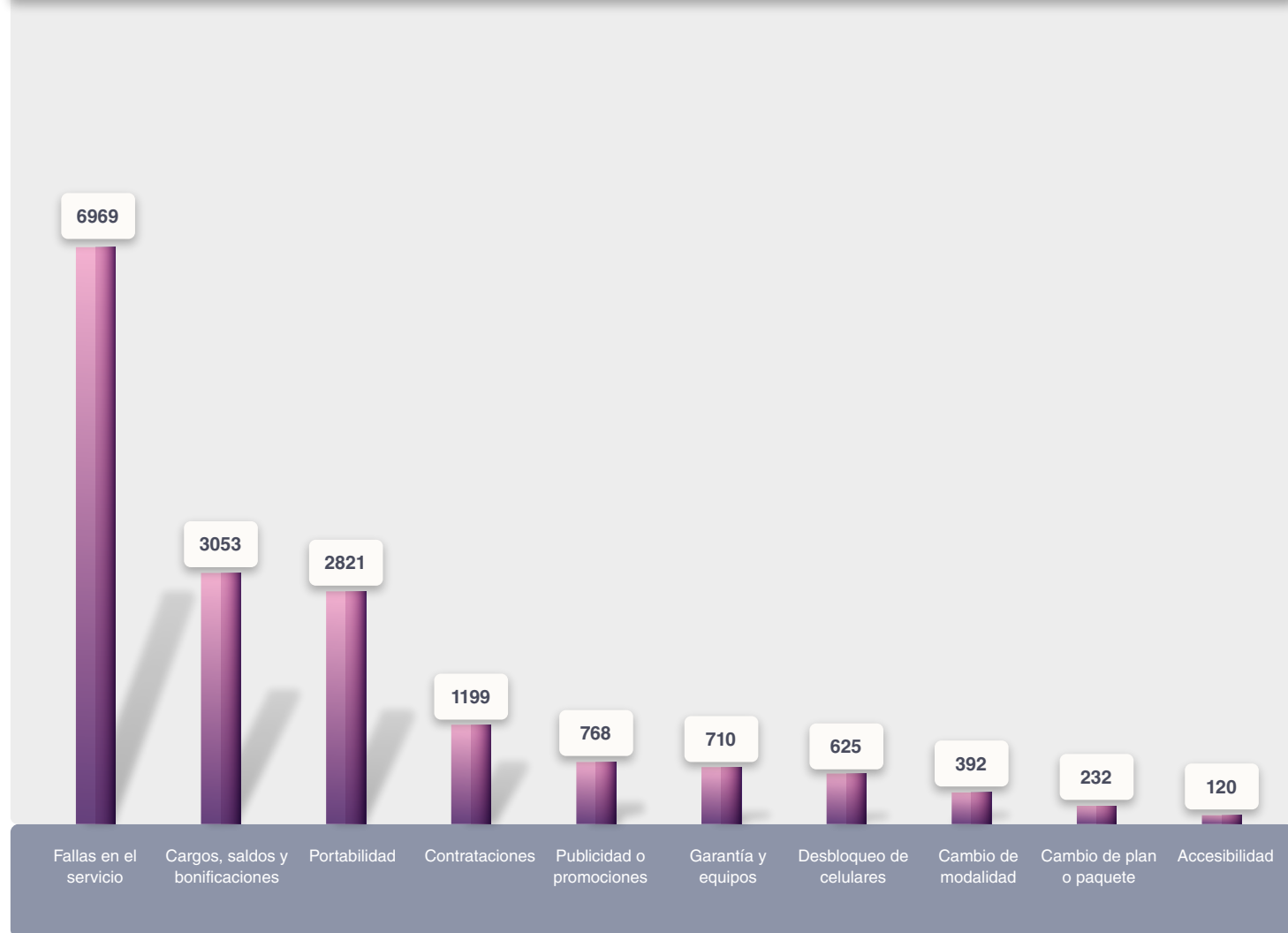
Gráfico 13. Inconformidades ingresadas por trimestre, anual.



Por lo que hace al motivo de las inconformidades recibidas, el más recurrido fue “fallas en el servicio”, seguido de “cargos, saldos y bonificaciones”



Gráfico 14. Inconformidades por tipo de problemática, anual.



- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ **DATOS ANUALES**
- ▶ Conclusiones

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

Gráfico 15. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador fijos y móviles, anual.



En el gráfico 16 se observa a las 6 empresas que tuvieron el mayor número de inconformidades durante el año 2018.



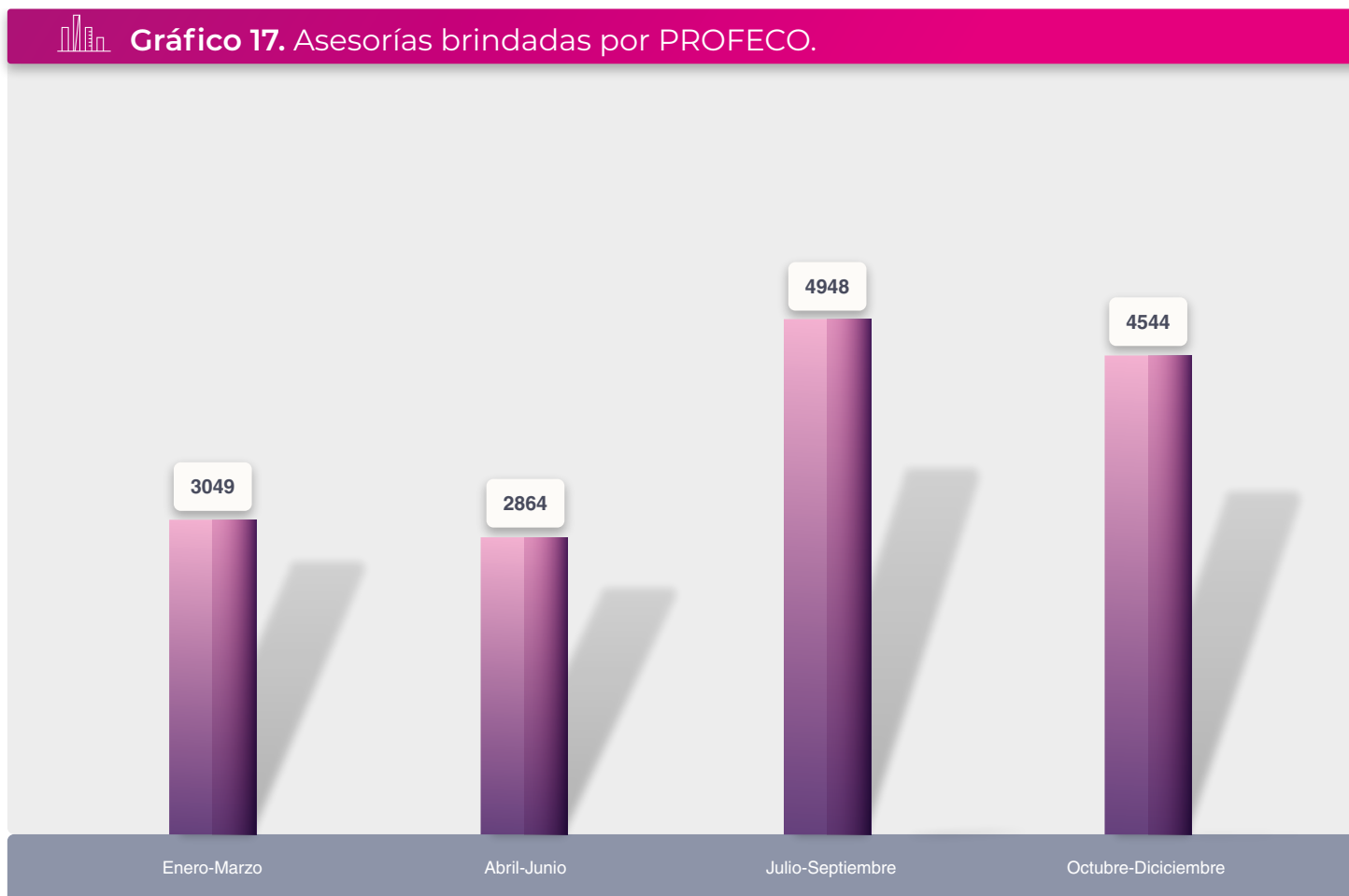
Las empresas que **no pre conciliaron** en la plataforma fueron:

- Axtel
- Blue Telecom
- Sky
- Tv Cable del Guadiana
- Avantel
- Cable Tamps
- Vive Digital

- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ **DATOS ANUALES**
- ▶ Conclusiones

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 la PROFECO brindó 15,405 asesorías a los usuarios, sobre el ejercicio de sus derechos, cuyo desglose trimestral se observa en el siguiente gráfico.

 **Gráfico 17. Asesorías brindadas por PROFECO.**



04 CONCLUSIONES

#SoyUsuario

En el cuarto trimestre de 2018 se tienen los siguientes resultados:

- ▶ Del total de inconformidades ingresadas, el 52.46% corresponden al servicio de telefonía móvil, seguido de internet con el 15.75%
- ▶ Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Portabilidad” y “Cargos, saldos y bonificaciones”, 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 5.9 días hábiles, mientras que para servicios fijos fue de 8.3
- ▶ El 46.5% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar insatisfechos; el restante 53.5% dijo estar de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.
- ▶ Durante el año 2018 se recibieron 16,889 inconformidades, donde las problemáticas más reportadas fueron por temas relacionados con “Fallas en el servicio”, “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”.

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

- ▶ Introducción
- ▶ Informe
- ▶ Datos Anuales
- ▶ Conclusiones



Soy Usuario 2018



www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, CP 03720,
Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
Tel 5015 4000 / 01800 2000 120



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,
Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: (55) 5625 6700