

Comunicado de Prensa No. 109/2021

Ciudad de México, a 7 de diciembre de 2021

EN EL TERCER TRIMESTRE 2021, LA PLATAFORMA SOY USUARIO RESOLVIÓ 8 MIL 876 INCONFORMIDADES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *De las inconformidades recibidas, se solucionaron 78.1% y se encuentran en proceso de resolución 7.9%; el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro y Guanajuato.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta su tercer informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, una herramienta de fácil uso, a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los usuarios, con la finalidad de resolver inconformidades mediante un proceso de conciliación.

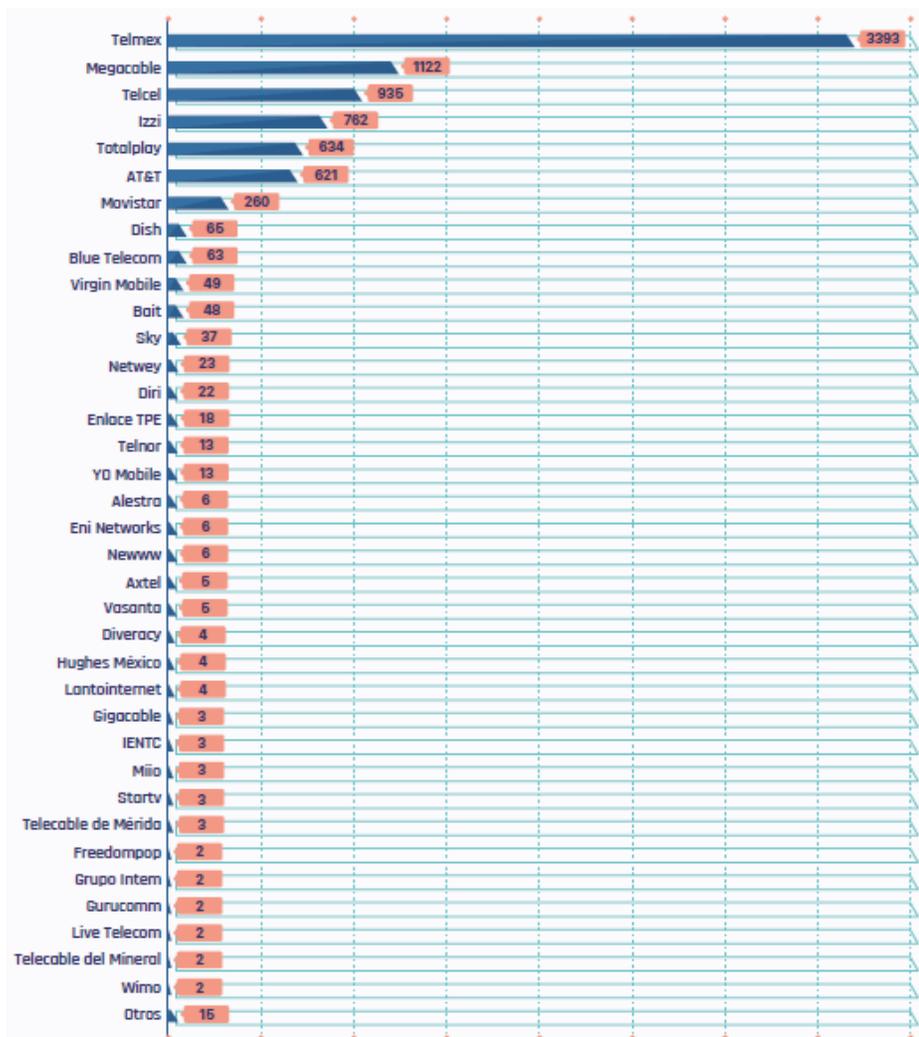
Durante el periodo reportado se registraron 8 mil 876 inconformidades, de las cuales se resolvieron 6 mil 928; mil 47 se encuentran en proceso; 698 se cancelaron por duplicidad o por los propios usuarios y 203 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro y Guanajuato.

Del total de inconformidades se canalizaron a los proveedores 8,160 folios repartidos de la siguiente manera:

Comunicado de Prensa No. 109/2021

DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR



Para los 5 operadores con mayor número de inconformidades, se presenta la relación de inconformidades por cada 100 mil líneas o suscriptores.

Comunicado de Prensa No. 109/2021

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	5.15
	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	*	*	

Comunicado de Prensa No. 109/2021

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	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	4	*	*
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	*	*

Comunicado de Prensa No. 109/2021

Por otra parte, 609 casos fueron remitidos a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ya que los usuarios señalaron no estar conformes con la respuesta del proveedor.

INCONFORMIDADES CANALIZADAS A LA PROFECO

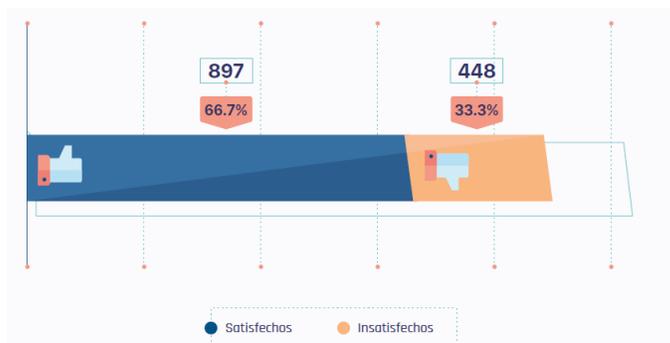


Los proveedores del servicio móvil respondieron en un tiempo promedio de 10 días hábiles, mientras que, para servicios fijos, en 8.2 días hábiles.

Sobre el grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, mil 345 usuarios con inconformidades terminadas otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

Comunicado de Prensa No. 109/2021

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES



En este informe se identificó que quienes más usan la plataforma Soy Usuario son hombres y mujeres de entre 36 y 59 años que laboran en el ámbito empresarial y tienen estudios de licenciatura.

El tercer informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2021 podrá ser consultado en la página:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/informe-estadistico-soy-usuario-2021-julio-septiembre>.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

