INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES

PRIMER CUATRIMESTRE
2020 Vs. 2019

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

2020 AÑO DE LEONA VICARIO BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

PRIMER COMPARATIVO CUATRIMESTRAL DE INCONFORMIDADES DE TELECOMUNICACIONES
2020 Vs. 2019

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones analiza las inconformidades más recurrentes de las y los consumidores, a fin de identificar los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, ante la compra-venta de bienes y servicios.

De esta manera se busca fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, bajo relaciones comerciales equitativas e informadas, además de que permite corroborar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y fabricantes del sector.

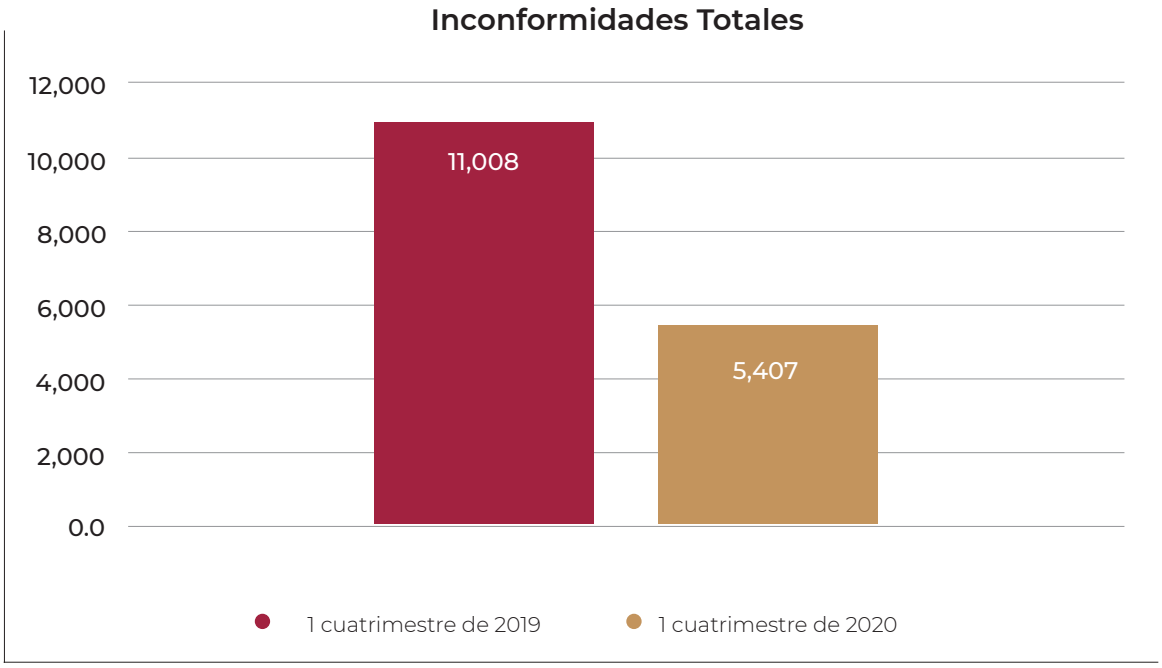
En este documento se ponen a disposición de los interesados, información estadística relativa a las inconformidades presentadas por los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los motivos y el tipo de bien o servicio del que derivan.

La información estadística presentada se integra con las inconformidades reportadas por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, mismas que se atienden a través de los acuerdos telefónicos inmediatos y la plataforma electrónica de Concilianet, así como por lo reportado por las Oficinas de Defensa del Consumidor.

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones, realiza este primer ejercicio comparativo en la materia, a fin de coadyuvar en la transparencia proactiva que promueve el Gobierno de México.

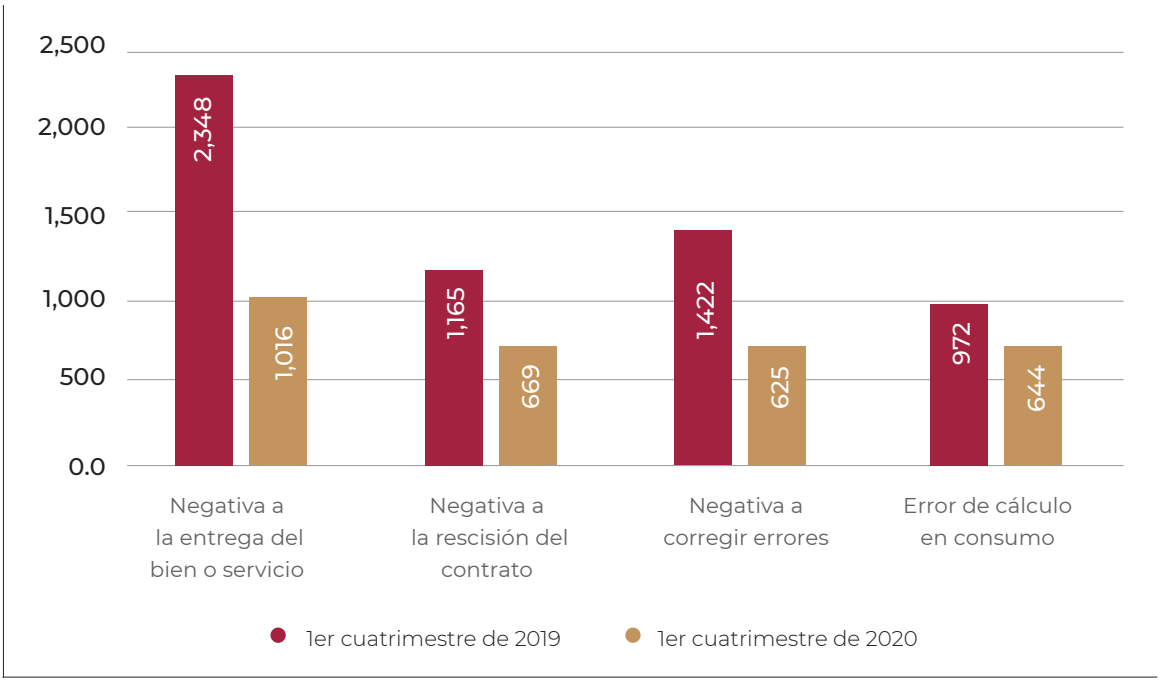
INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES:

Inconformidades del sector de telecomunicaciones		
1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
11,008	5,407	-51%



Principales motivos de reclamación					
1er Cuatrimestre 2019			1er Cuatrimestre 2020		
Motivos	**Número**	**Porcentaje**	**Motivos**	**Número**	**Porcentaje**
Negativa a la entrega del bien o servicio	2,348	21.3%	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,016	18.8%
Negativa a corregir errores	1,422	12.9%	Negativa a la rescisión del contrato	669	12.4%
Negativa a la rescisión del contrato	1,165	10.6%	Error de cálculo en consumo	644	11.6%
		44.8%			42.7%

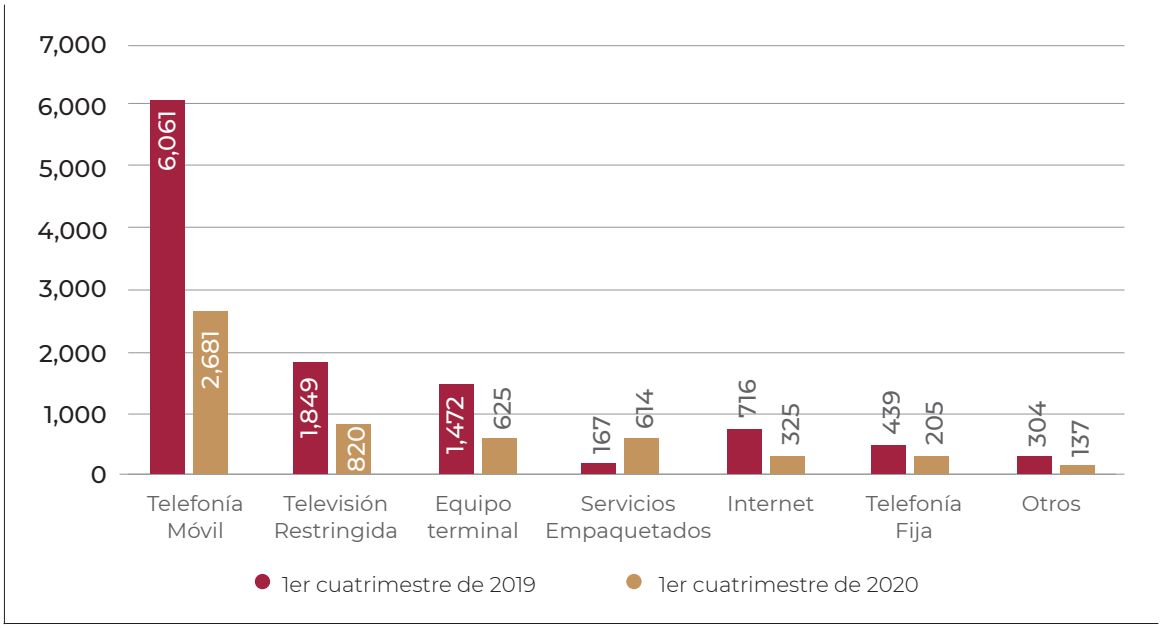
Principales motivos de reclamación



Tipo de bien o servicio del que se derivó la reclamación:

Inconformidades por tipo de bien o servicio					
1er Cuatrimestre 2019			1er Cuatrimestre 2020		
Tipo	**Número**	**Porcentaje**	**Tipo**	**Número**	**Porcentaje**
Telefonía Móvil	6,061	55%	Telefonía Móvil	2,681	50%
Televisión Restringida	1,849	17%	Televisión Restringida	820	14.5%
Equipo terminal	1,472	13%	Equipo Terminal	625	12%
Servicios Empaquetados	167	1.5%	Servicios Empaquetados	614	11%
Internet	716	6.5%	Internet	325	6%
Telefonía Fija	439	4%	Telefonía Fija	205	4%
Otros	304	3%	Otros	137	2.5%
Total	11,008		Total	5,407	

Inconformidades por tipo de bien o servicio



TELEFONÍA MÓVIL

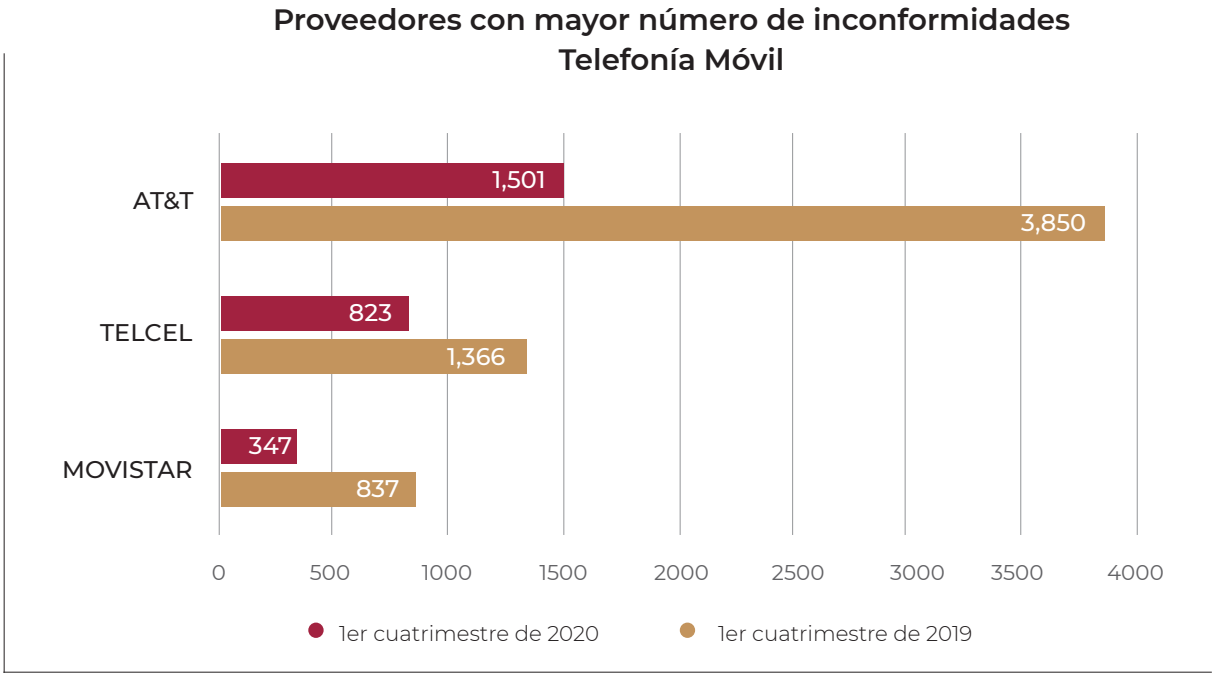
Total de inconformidades registradas

1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
6,061	2,681	-56% ↓

Inconformidades por proveedor de Telefonía Móvil

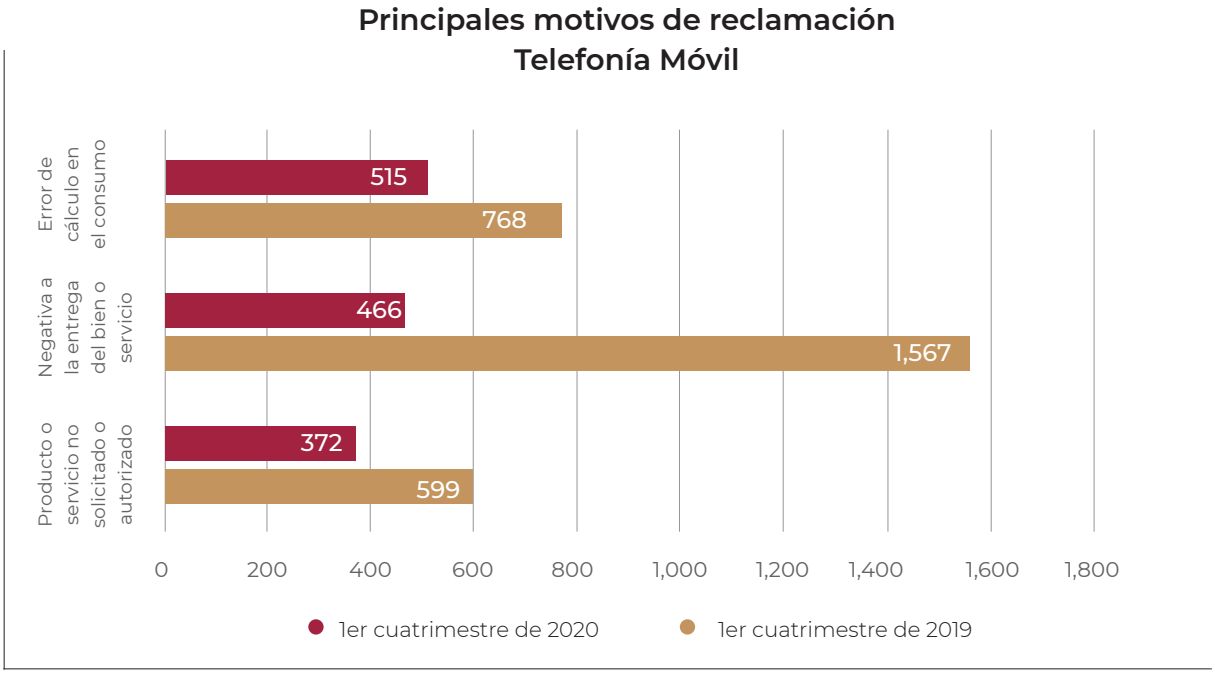
Inconformidades por proveedor Telefonía Móvil						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	1	8.29	AT&T	3,850	1,501	-61%
2	3	1.09	TELCEL	1,366	823	-40%
3	2	1.34	MOVISTAR	837	347	-59%

Nota:
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de telefonía móvil.
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.



Principales motivos de reclamación de Telefonía Móvil

Principales motivos de reclamación Telefonía Móvil			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Error de cálculo en el consumo	768	515	-33%
Negativa a la entrega del bien o servicio	1,567	466	-70%
Producto o servicio no solicitado o autorizado	599	372	-38%



TELEVISIÓN RESTRINGIDA

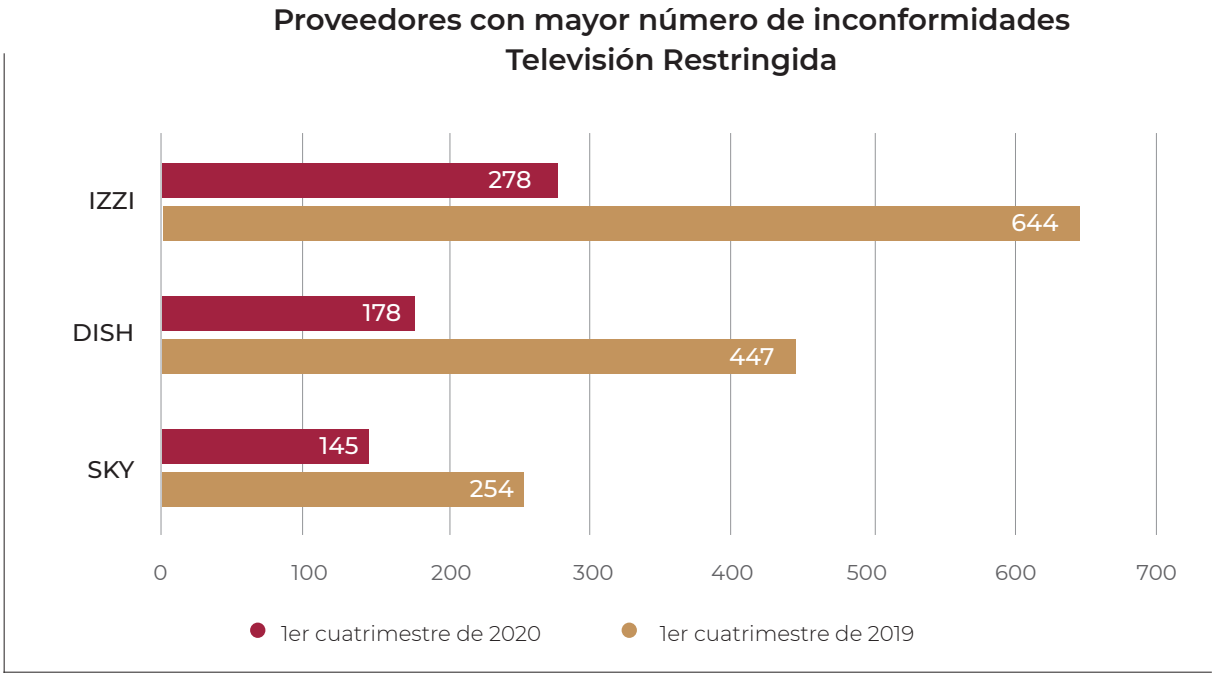
Total de inconformidades registradas

1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
1,849	820	-56% ↓

Inconformidades por proveedor de Televisión Restringida

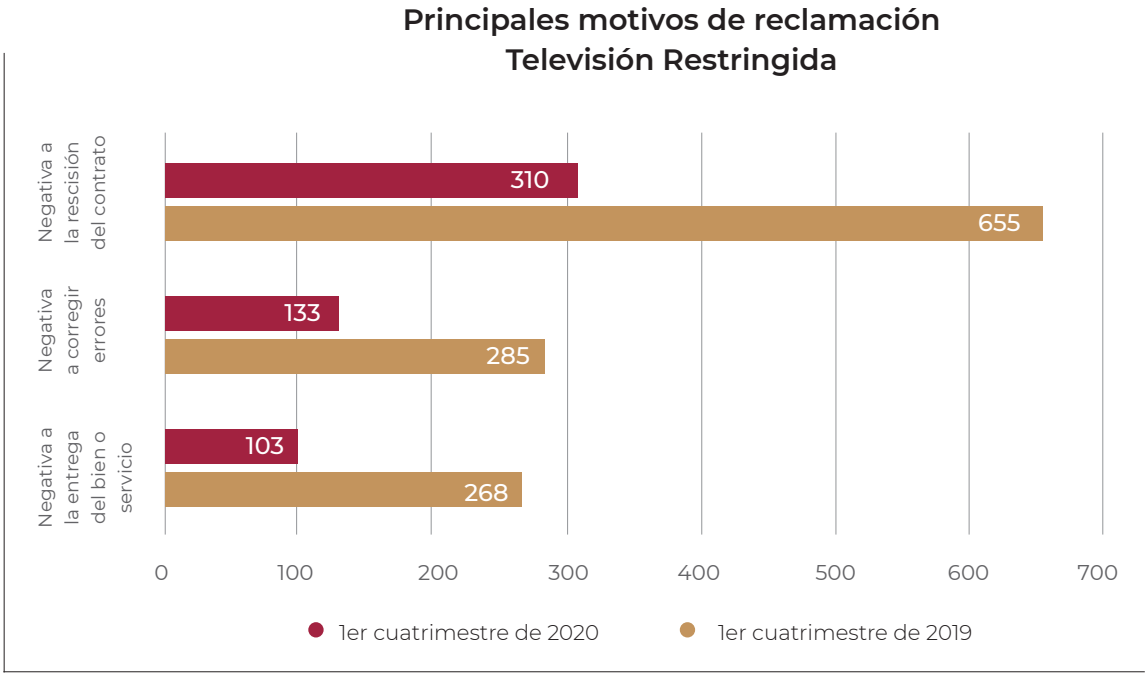
Inconformidades por proveedor Televisión Restringida						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	2	6.40	IZZI	644	278	-57%
2	1	6.72	DISH	447	178	-60%
3	3	1.66	SKY	254	145	-43%

Nota:
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de televisión restringida.
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.



Principales motivos de reclamación de Televisión Restringida

Principales motivos de reclamación Televisión Restringida			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Negativa a la rescisión del contrato	655	310	-53%
Negativa a corregir errores	285	133	-53%
Negativa a la entrega del bien o servicio	268	103	-62%



EQUIPO TERMINAL

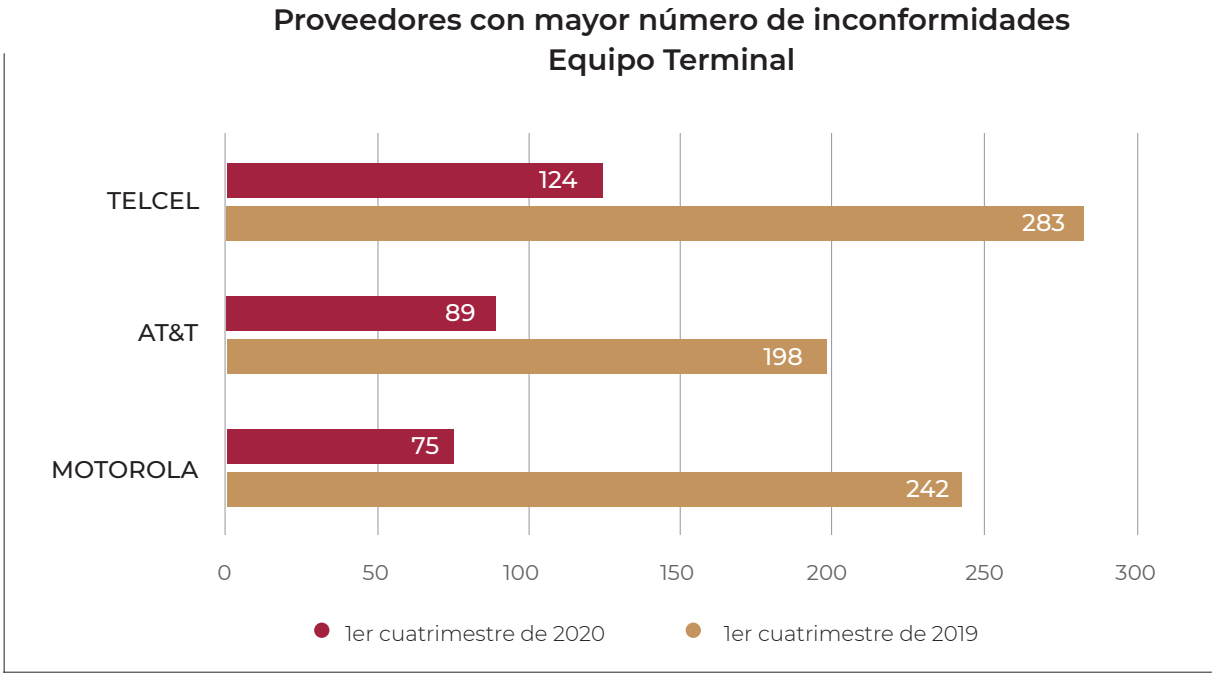
Total de inconformidades registradas

1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
1,472	625	-58% ↓

Inconformidades por proveedor de Equipo Terminal

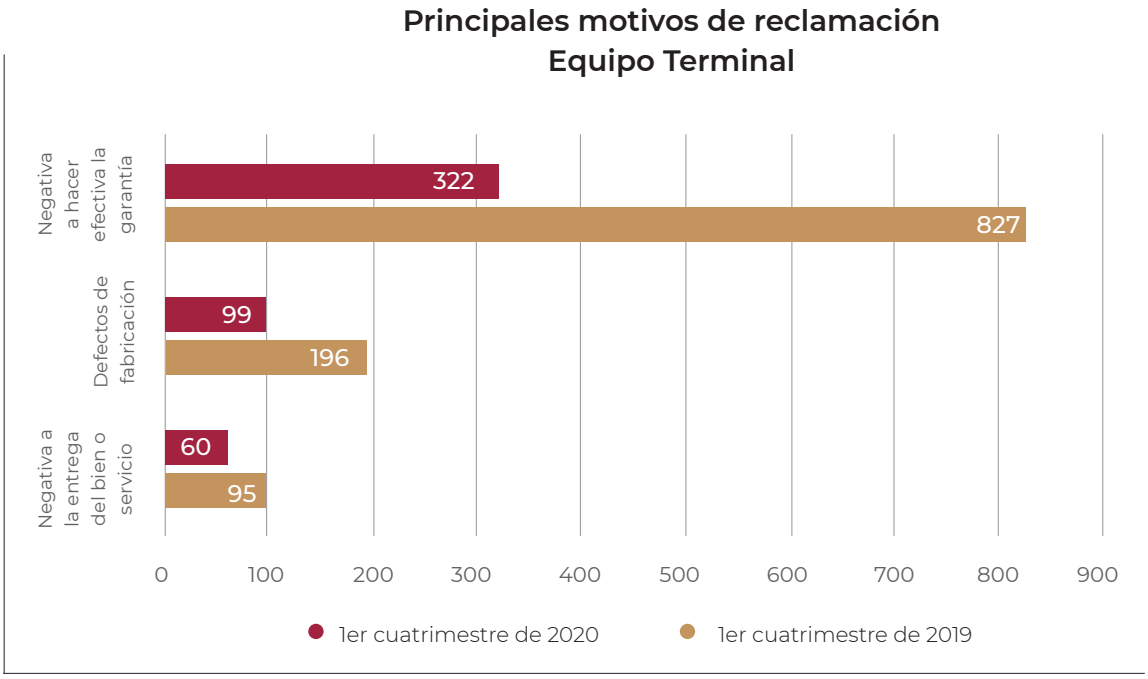
Inconformidades por proveedor Equipo Terminal				
Ranking absoluto*	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	TELCEL	283	124	-56%
2	AT&T	198	89	-55%
3	MOTOROLA	242	75	-69%

Nota:
**El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el equipo terminal de telecomunicaciones (teléfono celular, módem, decodificador, etc.).



Principales motivos de reclamación de Equipo Terminal

Principales motivos de reclamación Equipo Terminal			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Negativa a hacer efectiva la garantía	827	322	-61%
Defectos de fabricación	196	99	-49%
Negativa a la entrega del bien o servicio	95	60	-37%



SERVICIOS EMPAQUETADOS

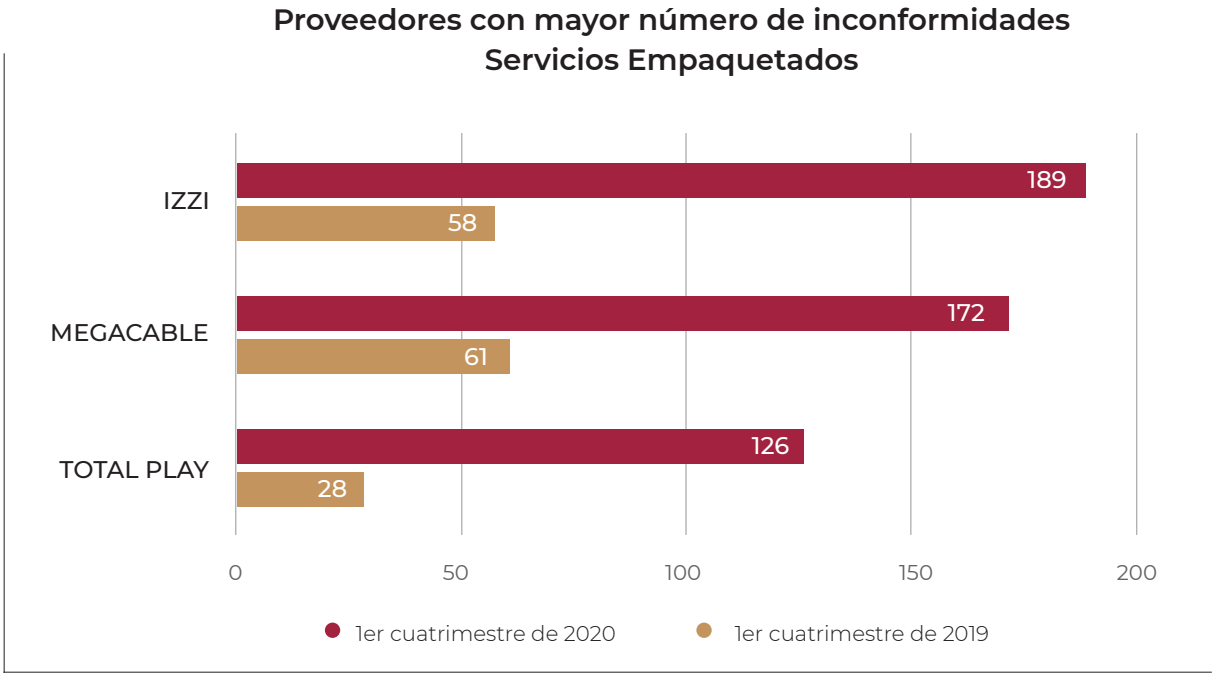
Total de inconformidades registradas

1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
167	614	268% ↑

Inconformidades por proveedor de Servicios Empaquetados

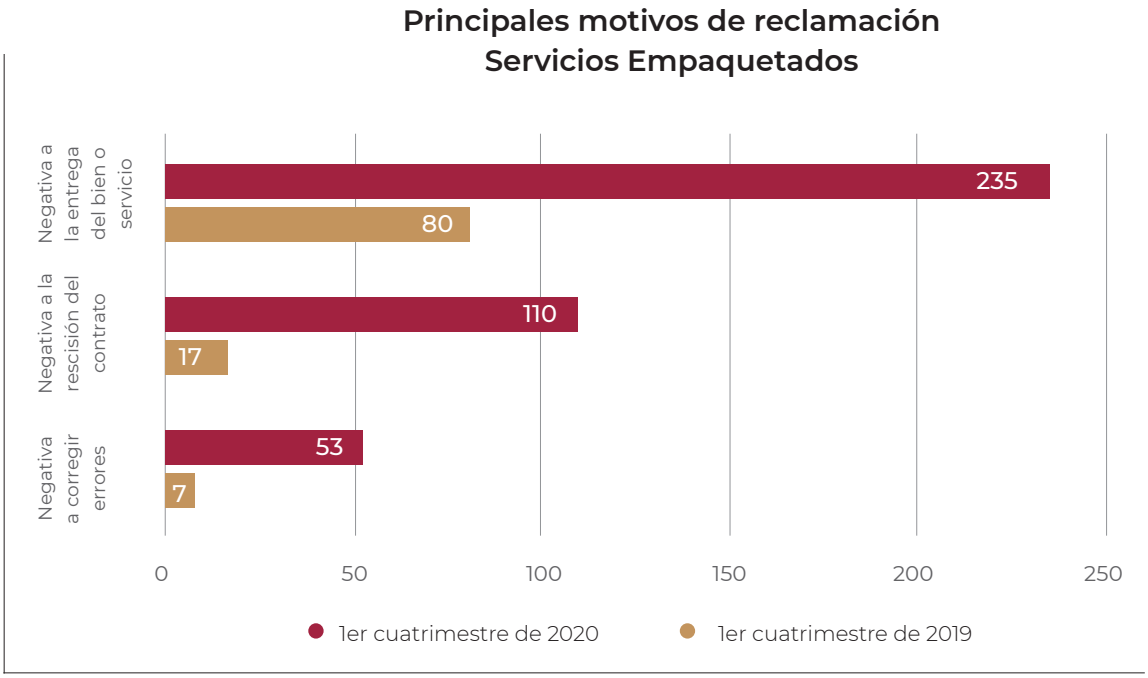
Inconformidades por proveedor Servicios Empaquetados						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	3	1.35	IZZI	58	189	226%
2	2	2.00	MEGACABLE	61	172	182%
3	1	3.16	TOTAL PLAY	28	126	350%

Nota:
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por los servicios empaquetados (doble, triple play).
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.



Principales motivos de reclamación de Servicios Empaquetados

Principales motivos de reclamación Servicios Empaquetados			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Negativa a la entrega del bien o servicio	80	235	194%
Negativa a la rescisión del contrato	17	110	547%
Negativa a corregir errores	7	53	657%



INTERNET

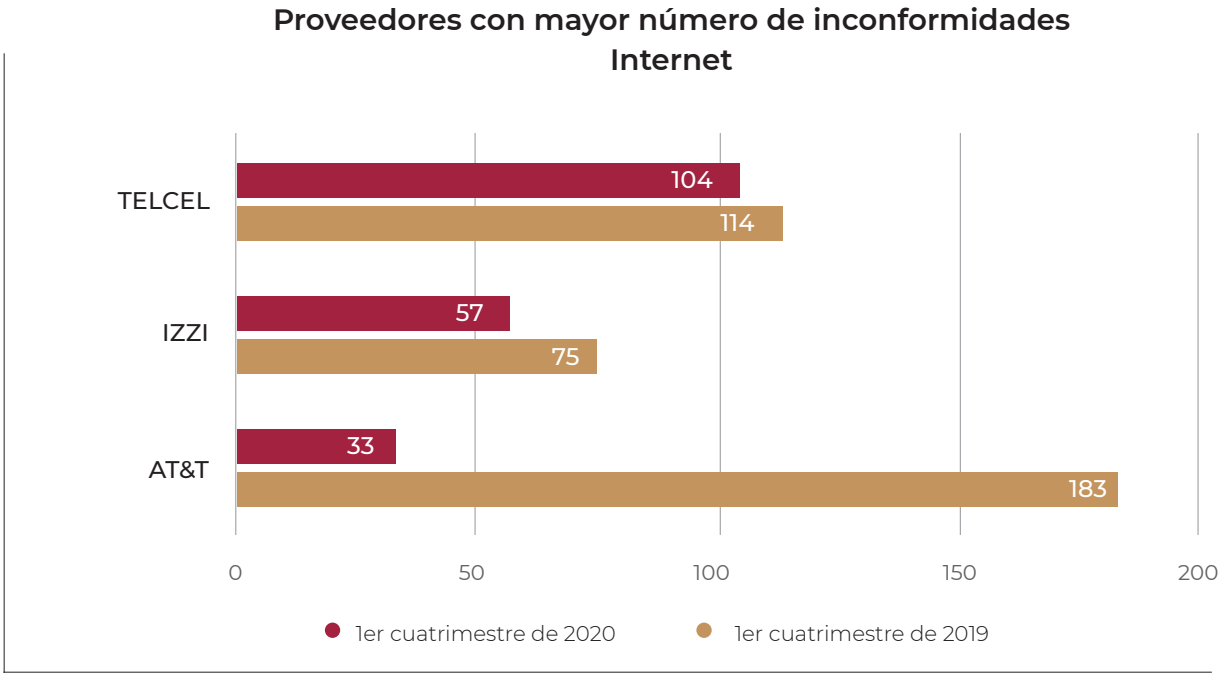
Total de inconformidades registradas

1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
716	325	-55% ↓

Inconformidades por proveedor de Internet

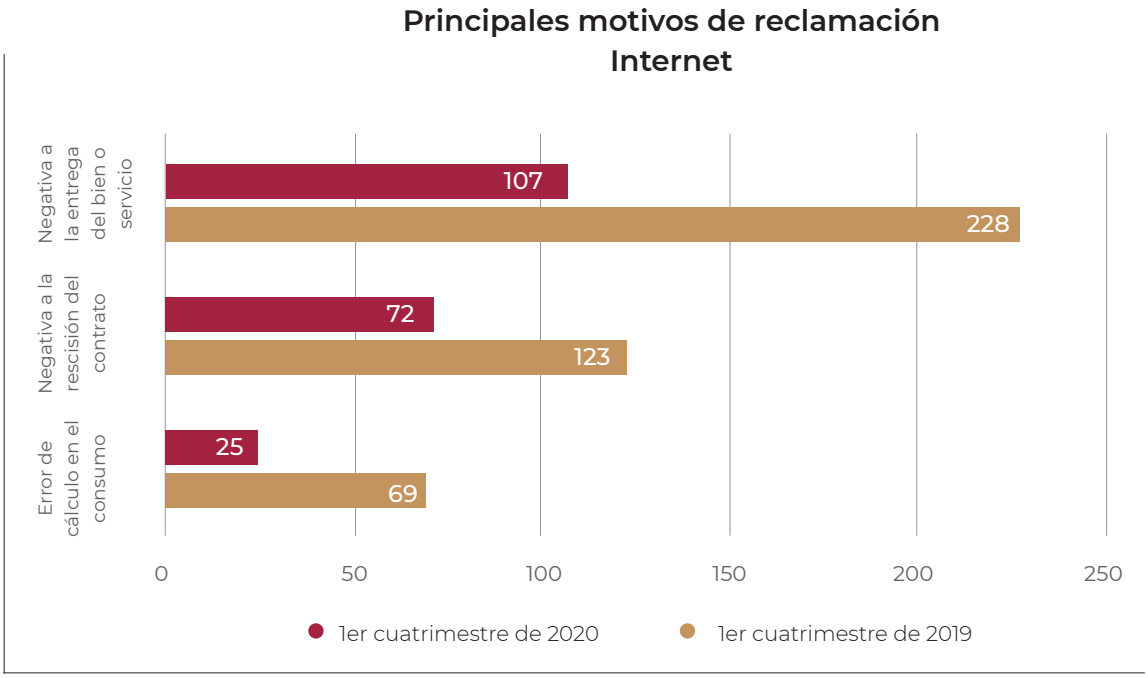
Inconformidades por proveedor Internet						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	3	0.16	TELCEL	114	104	-9%
2	2	1.22	IZZI	75	57	-24%
3	1	0.20	AT&T	183	33	-82%

Nota:
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de internet.
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.



Principales motivos de reclamación de Internet

Principales motivos de reclamación Internet			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Negativa a la entrega del bien o servicio	228	107	-53%
Negativa a la rescisión del contrato	123	72	-41%
Error de cálculo en el consumo	69	25	-64%



TELEFONÍA FIJA

Total de inconformidades registradas

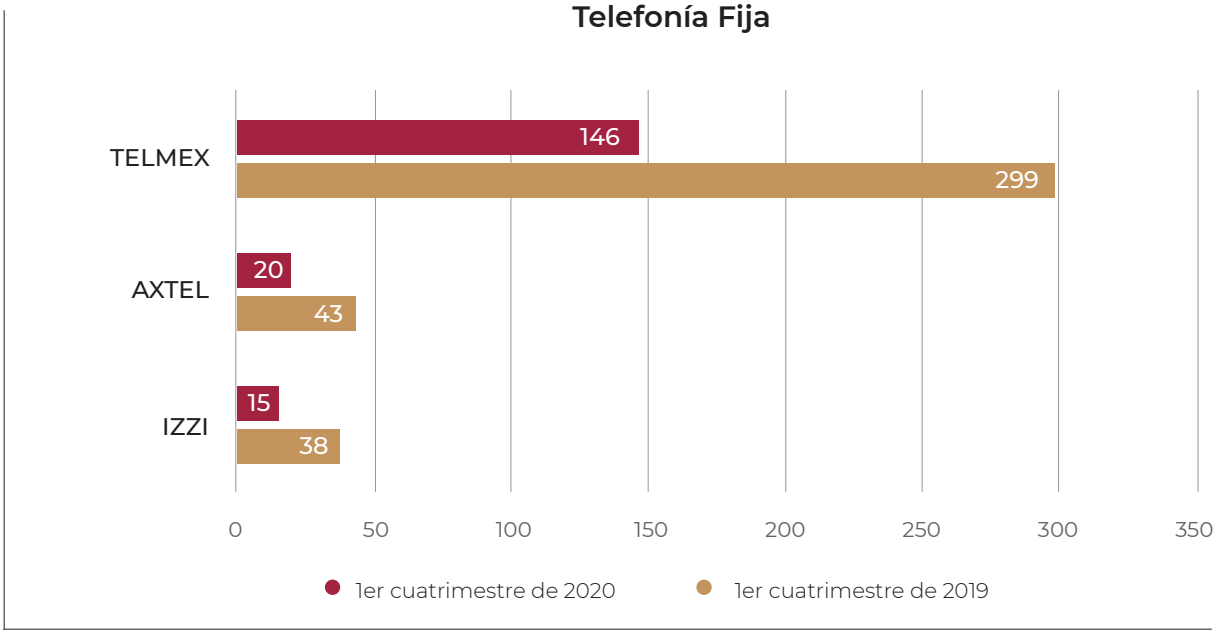
1er Cuatrimestre 2019	1er Cuatrimestre 2020	Variación
439	205	-53% ↓

Inconformidades por proveedor de Telefonía Fija

Inconformidades por proveedor Telefonía Fija						
Ranking absoluto*	Ranking relativo*	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
1	2	1.23	TELMEX	299	146	-51%
2	1	4.14	AXTEL	43	20	-53%
3	3	0.30	IZZI	38	15	-61%

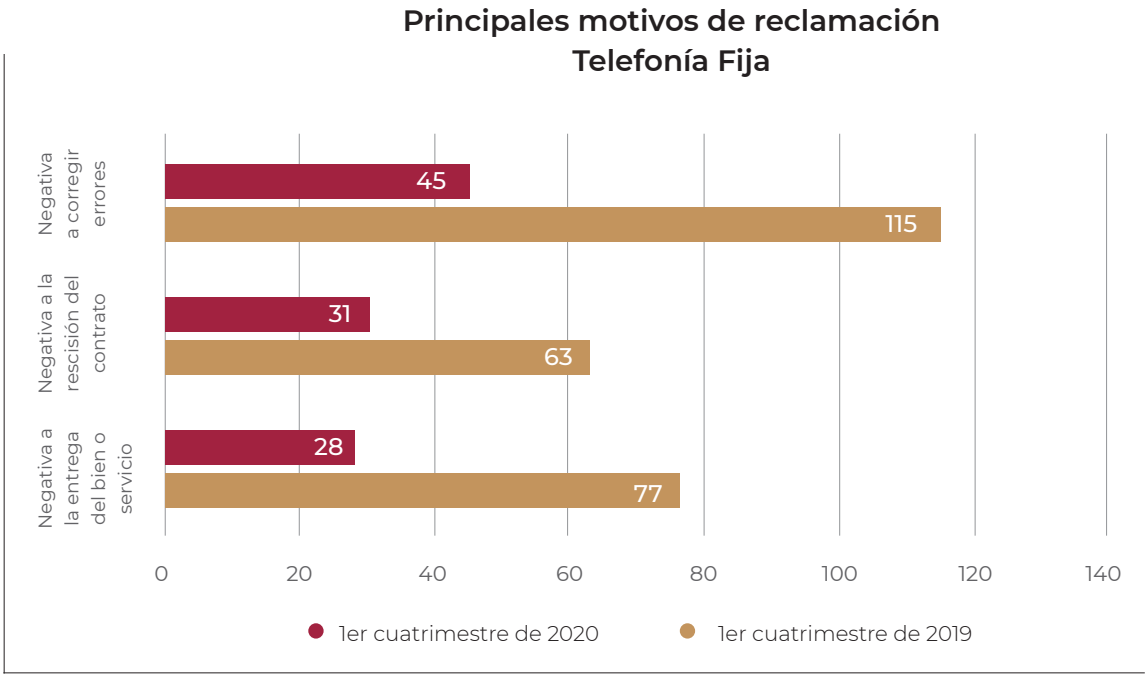
Nota:
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de telefonía fija.
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.

Proveedores con mayor número de inconformidades Telefonía Fija



Principales motivos de reclamación de Telefonía Fija

Principales motivos de reclamación Telefonía Fija			
Motivos	1er cuatrimestre de 2019	1er cuatrimestre de 2020	Variación
Negativa a corregir errores	115	45	-61%
Negativa a la rescisión del contrato	63	31	-51%
Negativa a la entrega del bien o servicio	77	28	-64%



Conclusión

Las inconformidades totales del primer cuatrimestre de 2020 disminuyeron un 51% respecto al mismo periodo de 2019. Es probable que debido a la emergencia sanitaria en el país haya disminuido la afluencia de consumidores en las Oficinas de Defensa del Consumidor; aunque por otra parte, hubo un aumento en las inconformidades vía electrónica.

En lo que se refiere a los servicios empaquetados —una oferta comercial para prestar más de dos servicios de telecomunicaciones en un solo pago— las reclamaciones aumentaron exponencialmente en un 268%, respecto al primer cuatrimestre de 2019.

Los tres principales motivos de reclamación del sector de telecomunicaciones representan más del 50% del total de inconformidades que recibe la Subprocuraduría, los cuales corresponden a la negativa de los proveedores a entregar bienes o servicios, a rescindir el contrato y a errores en el cálculo del consumo.

La telefonía móvil en correlación con el número de suscriptores en México, es el servicio por el que se presentaron un mayor número de quejas en ambos cuatrimestres. Le siguen en proporción la televisión restringida y los equipos terminales —teléfono celular, modem, decodificador—. No obstante, estos tres giros mostraron reducción en el número de reclamaciones respecto al 2019.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a respetar los términos y condiciones de los servicios que ofrecen.

Recibe asesoría en:
quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx

Si detectas irregularidades, ¡denuncia!

Ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:
- Teléfono: **55 5568 8722 y 800 468 8722**
- Correo electrónico a **denuncias.telecom@profeco.gob.mx**.

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

2020

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel. **55 5625 6700**
800 468 8722

@AtencionProfeco
@Profeco
ProfecoOficial

https://www.gob.mx/Profeco
youtube.com/ProfecoTV