PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES

SEGUNDO
CUATRIMESTRE
2020 Vs. 2019

2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

CONTENIDO

INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES 3

TELEFONÍA MÓVIL 6

TELEVISIÓN RESTRINGIDA 8

EQUIPO TERMINAL 10

SERVICIOS EMPAQUETADOS 12

INTERNET 14

TELEFONÍA FIJA 16

CONCLUSIÓN 18

SEGUNDO 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.

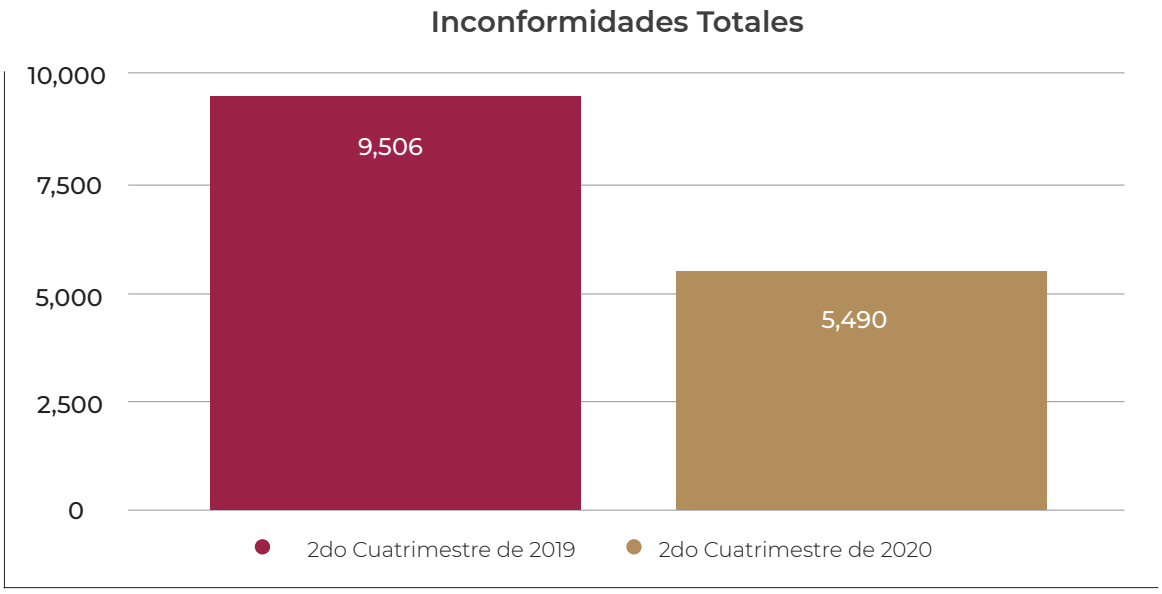
En este documento se ponen a disposición de las personas interesadas, información estadística relativa a las inconformidades presentadas por los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los motivos y el tipo de bien o servicio del que derivan.

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 de Telecomunicaciones, realiza este segundo 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:

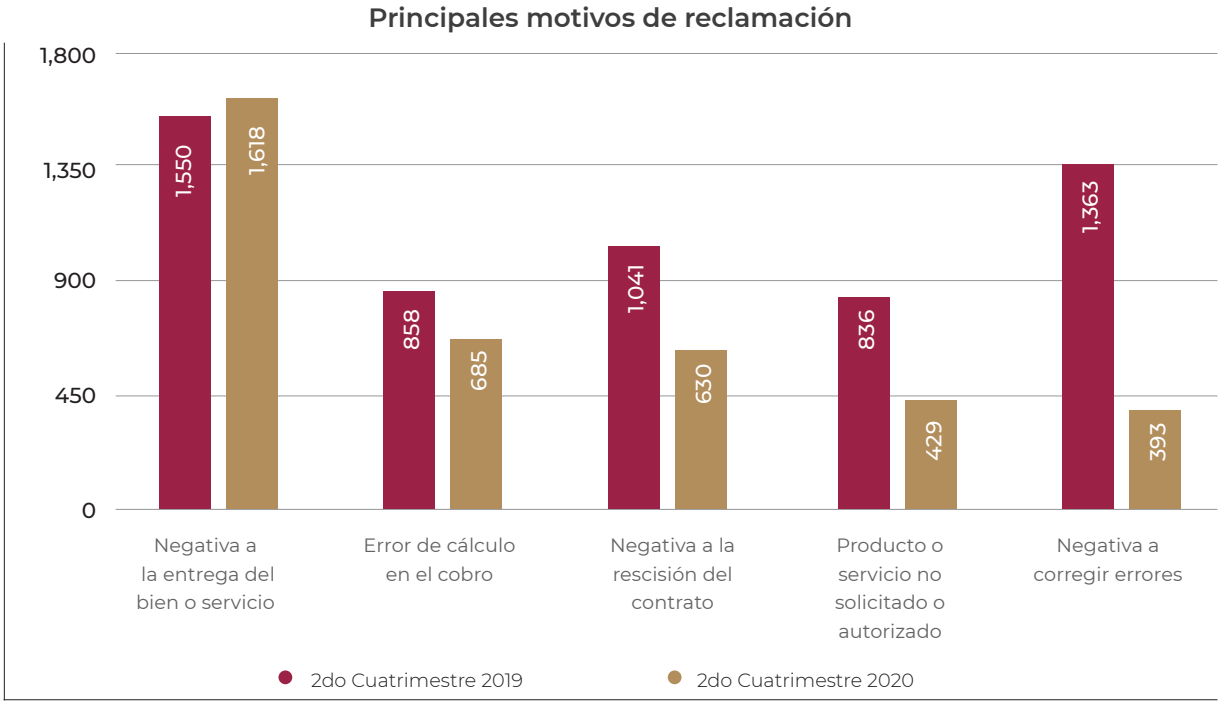
Inconformidades del sector de telecomunicaciones		
2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
9,506	5,490	-42%



Durante el segundo cuatrimestre del año, que comprende los meses de mayo, junio, julio y agosto, las quejas recibidas en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en el sector de telecomunicaciones, disminuyeron -42% respecto al mismo periodo del año 2019, al pasar de 9,506 a 5,490 en el 2020.

Por otra parte, al realizar un balance con el primer cuatrimestre de 2020, las inconformidades se incrementaron 1.5% ya que en los primeros cuatro meses del año se recibieron 5,407 quejas.

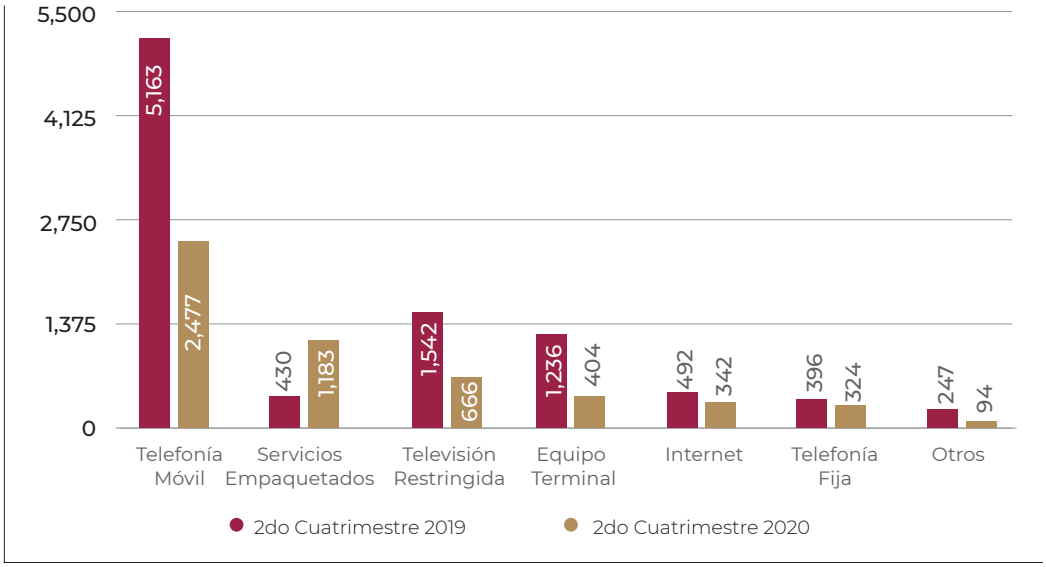
Principales motivos de reclamación					
2do Cuatrimestre 2019			2do Cuatrimestre 2020		
Motivos	**Número**	**Porcentaje**	**Motivos**	**Número**	**Porcentaje**
Negativa a la entrega del bien o servicio	1,550	16.3%	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,618	29.5%
Negativa a corregir errores	1,363	14.3%	Error de cálculo en el cobro	685	12.5%
Negativa a la rescisión del contrato	1,041	11.0%	Negativa a la rescisión del contrato	630	11.5%
Error de cálculo en el cobro	858	9.0%	Producto o servicio no solicitado o autorizado	429	7.8%
Producto o servicio no solicitado o autorizado	836	8.8%	Negativa a corregir errores	393	7.2%
		59.4 %			68.5%



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

Inconformidades por tipo de bien o servicio					
2do Cuatrimestre 2019			2do Cuatrimestre 2020		
Tipo	**Número**	**Porcentaje**	**Tipo**	**Número**	**Porcentaje**
Telefonía Móvil	5,163	54%	Telefonía Móvil	2,477	45%
Televisión Restringida	1,542	16%	Servicios Empaquetados	1,183	22%
Equipo terminal	1,236	13%	Televisión Restringida	666	12%
Internet	492	5%	Equipo terminal	404	7%
Servicios Empaquetados	430	5%	Internet	342	6%
Telefonía Fija	396	4%	Telefonía Fija	324	6%
Otros	247	3%	Otros	94	2%
Total	9,506	100%	Total	5,490	100%

Inconformidades por tipo de bien o servicio



TELEFONÍA MÓVIL

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
5,163	2,477	-52% ↓

Inconformidades por proveedor de Telefonía Móvil

Inconformidades por proveedor Telefonía Móvil						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	2do Cuatrimestre de 2019	2do Cuatrimestre de 2020	Variación
1	1	5.79	AT&T	3,006	1,079	-64%
2	2	1.41	TELCEL	1,378	1,076	-22%
3	3	1.18	MOVISTAR	750	298	-60%

Nota:

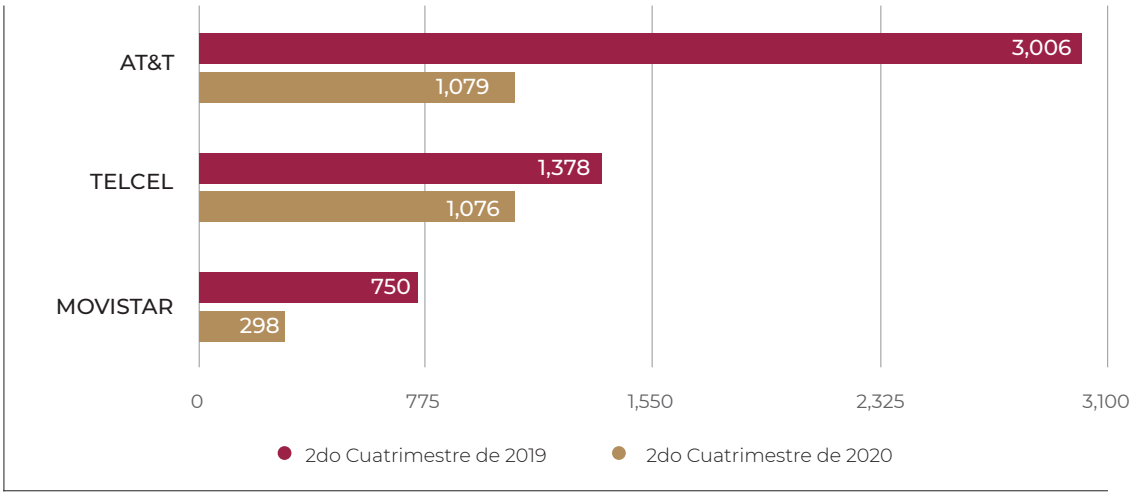
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de telefonía móvil.

**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.

Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Líneas de telefonía móvil. Datos al mes de diciembre de 2019.

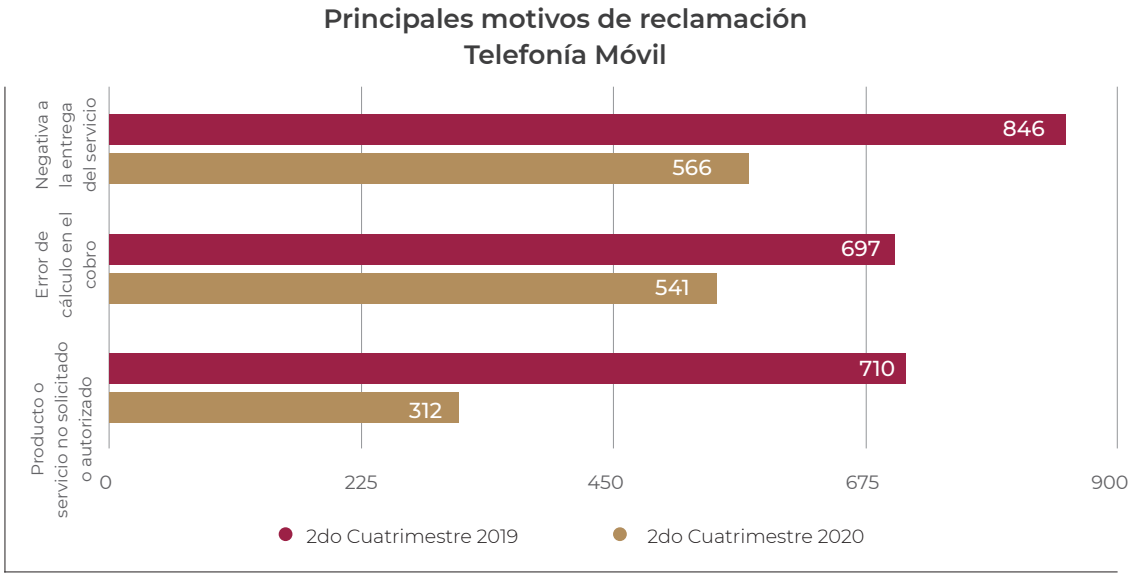
Consultado el 15 de septiembre de 2020 de: **https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp.**

Proveedores con mayor número de inconformidades Telefonía Móvil



Principales motivos de reclamación de Telefonía Móvil

Principales motivos de reclamación Telefonía Móvil			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a la entrega del servicio	846	566	-33%
Error de cálculo en el cobro	697	541	-22%
Producto o servicio no solicitado o autorizado	710	312	-56%



TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1,542	666	-57% ↓

Inconformidades por proveedor de Televisión Restringida

Inconformidades por proveedor Televisión Restringida						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1	1	5.28	IZZI	630	228	-64%
2	3	1.53	SKY	199	134	-33%
3	2	3.57	MEGACABLE	213	115	-46%

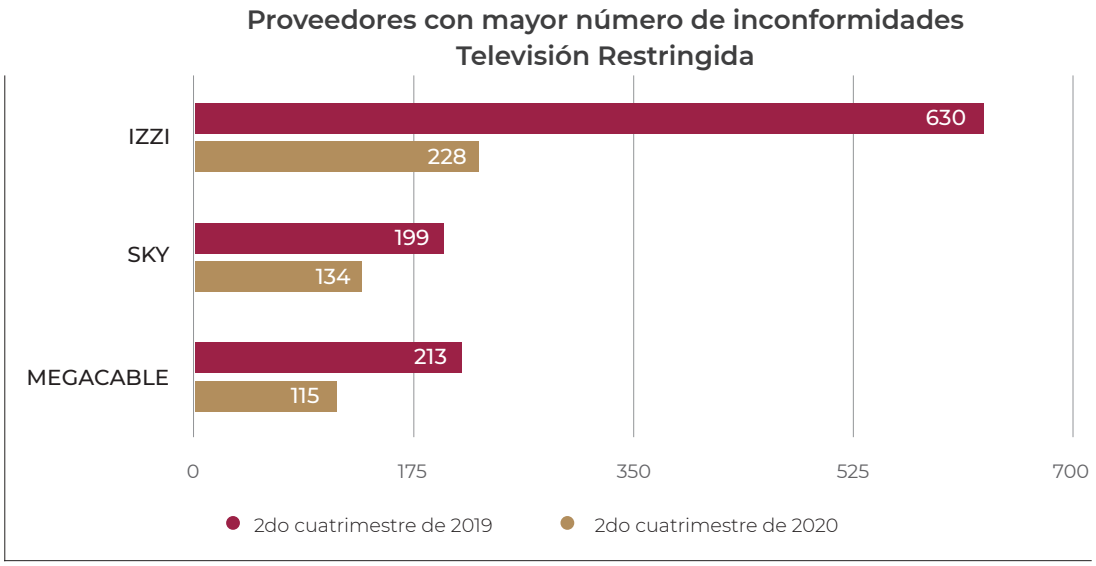
Nota:

*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.

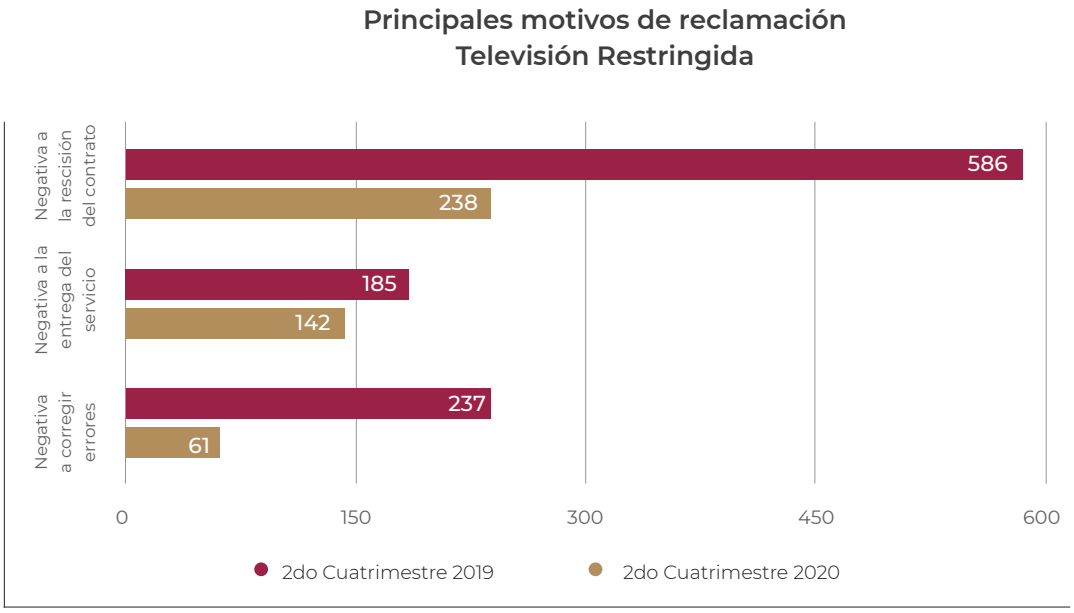
Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Accesos de Televisión Restringida. Datos al mes de diciembre de 2019.

Consultado el 15 de septiembre de 2020 de: **https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp**



Principales motivos de reclamación de Televisión Restringida

Principales motivos de reclamación Televisión Restringida			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a la rescisión del contrato	586	238	-59%
Negativa a la entrega del servicio	185	142	-23%
Negativa a corregir errores	237	61	-74%



EQUIPO TERMINAL

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1,236	404	-67% ↓

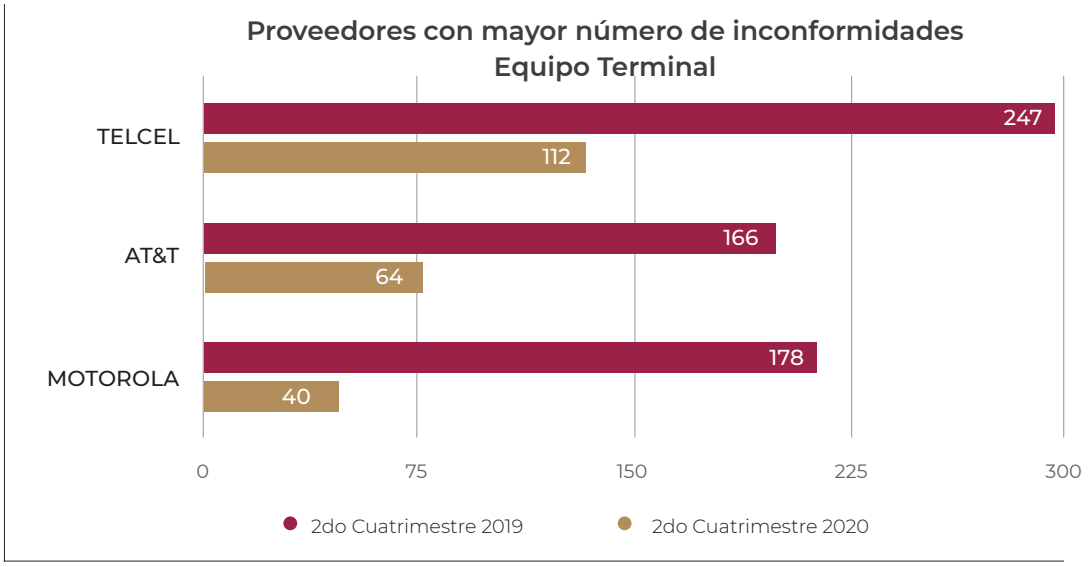
Inconformidades por proveedor de Equipo Terminal

Inconformidades por proveedor Equipo Terminal				
Ranking absoluto*	Proveedor	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1	TELCEL	247	112	-55%
2	AT&T	166	64	-61%
3	MOTOROLA**	178	40	-78%

Nota:

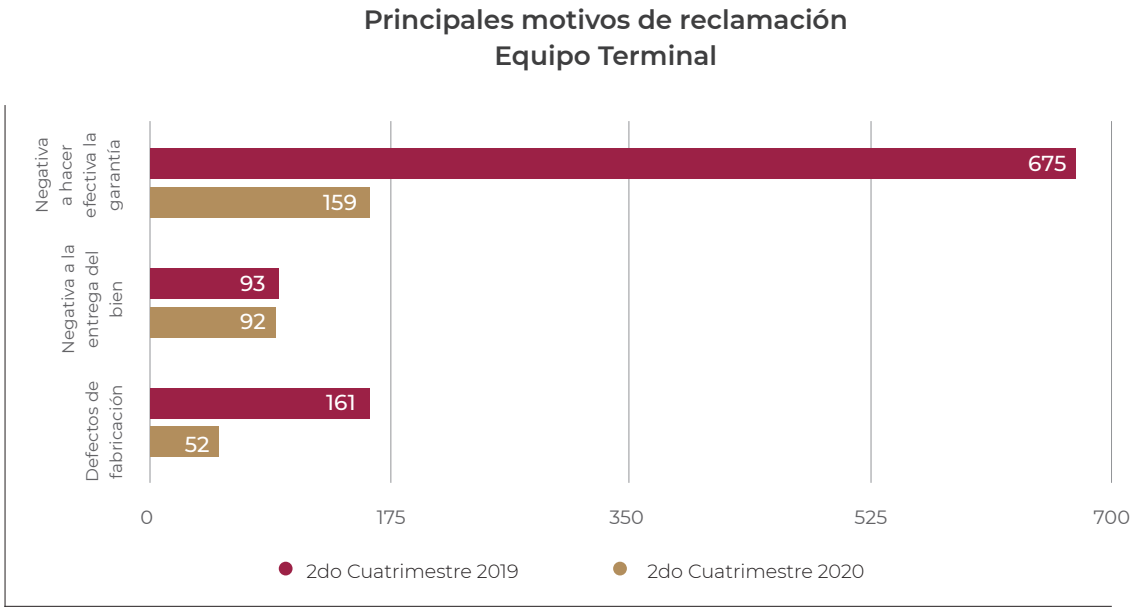
*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el equipo terminal de telecomunicaciones (teléfono celular, módem, decodificador, etc.).

**Si bien MOTOROLA no es un proveedor de servicios, se consideró en este ejercicio al ser la marca que más inconformidades tiene en equipos terminales.



Principales motivos de reclamación de Equipo Terminal

Principales motivos de reclamación Equipo Terminal			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a hacer efectiva la garantía	675	159	-76%
Negativa a la entrega del bien	93	92	-1%
Defectos de fabricación	161	52	-68%



SERVICIOS EMPAQUETADOS

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
430	1,183	175% ↑

Inconformidades por proveedor de Servicios Empaquetados

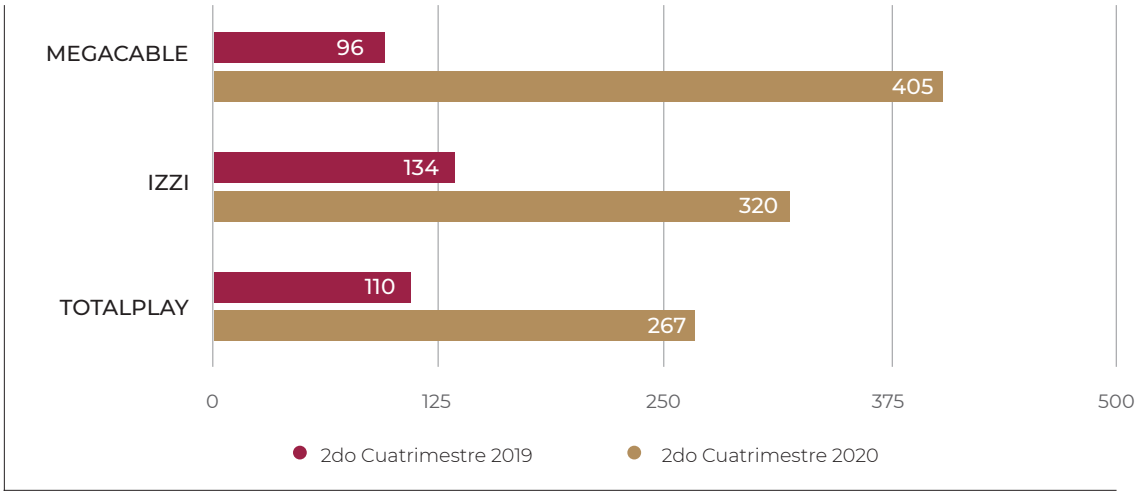
Inconformidades por proveedor Servicios Empaquetados						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1	2	4.61	MEGACABLE	96	405	322%
2	3	2.27	IZZI	134	320	139%
3	1	6.27	TOTALPLAY	110	267	143%

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).

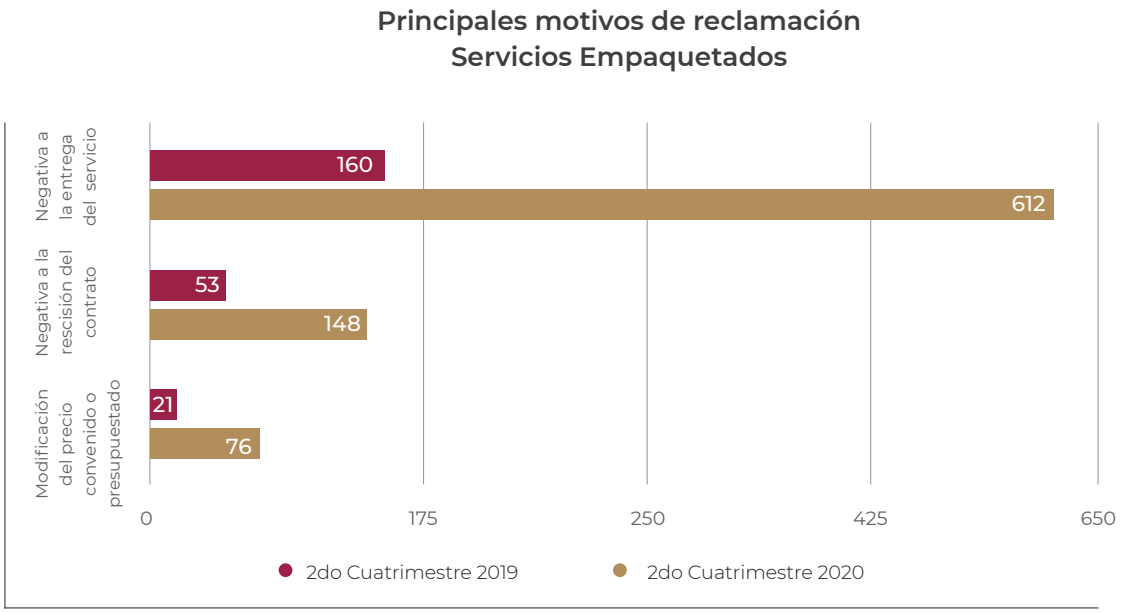
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.
Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Es la Suma de los Accesos de Banda Ancha Fija, de las Líneas de telefonía fija y de los Accesos de Televisión Restringida. Datos al mes de diciembre de 2019. Consultado el 15 de septiembre de 2020 de: **https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp.**

Proveedores con mayor número de inconformidades Servicios Empaquetados



Principales motivos de reclamación de Servicios Empaquetados

Principales motivos de reclamación Servicios Empaquetados			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a la entrega del servicio	160	612	283%
Negativa a la rescisión del contrato	53	148	179%
Modificación del precio convenido o presupuestado	21	76	262%



INTERNET

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
492	342	-30% ↓

Inconformidades por proveedor de Internet

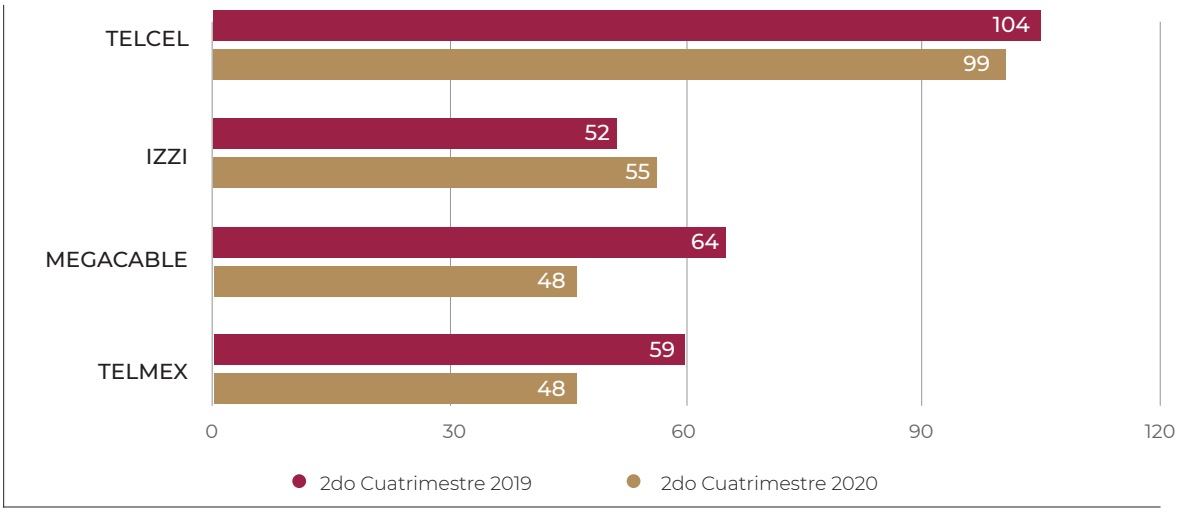
Inconformidades por proveedor Internet						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1	4	0.15	TELCEL	104	99	-5%
2	2	1.17	IZZI	52	55	6%
3	1	1.55	MEGACABLE	64	48	-25%
	3	0.50	TELMEX	59	48	-19%

Nota:

*El ranking absoluto se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto al total de inconformidades recibidas por el servicio de internet.

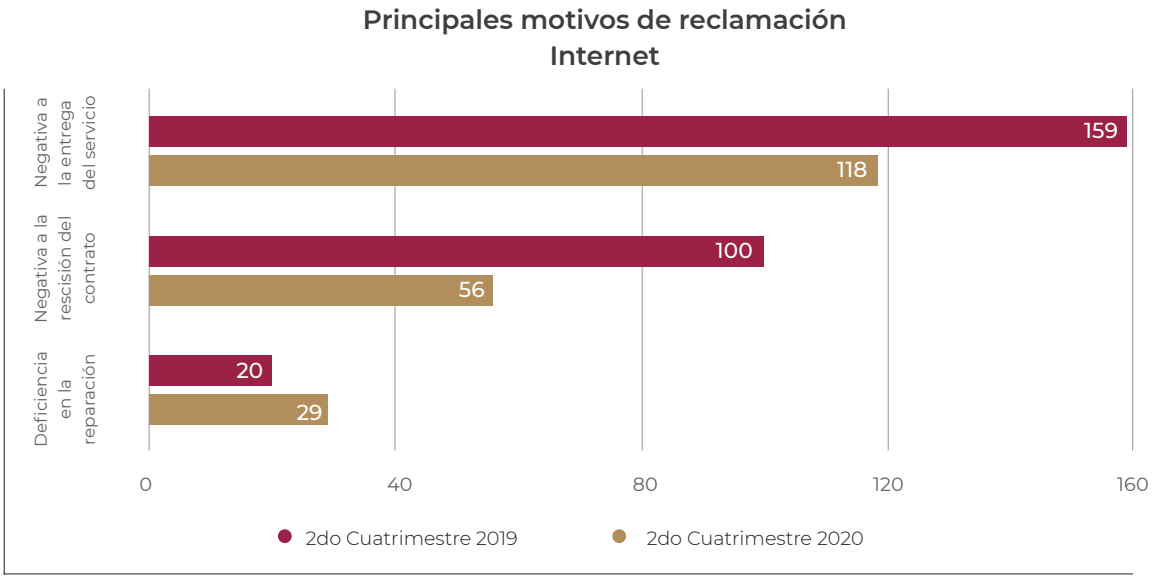
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.
Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Para Telcel, se utilizan las Líneas de Banda Ancha móvil; para Izzi, Megacable y Telmex se utilizan los Accesos de Banda Ancha Fija. Datos al mes de diciembre de 2019. Consultado el 15 de septiembre de 2020 de: **https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp**

Proveedores con mayor número de inconformidades Internet



Principales motivos de reclamación de Internet

Principales motivos de reclamación Internet			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a la entrega del servicio	159	118	-26%
Negativa a la rescisión del contrato	100	56	-44%
Deficiencia en la reparación	20	29	45%



TELEFONÍA FIJA

Total de inconformidades registradas

2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
396	324	-18% ↓

Inconformidades por proveedor de Telefonía Fija

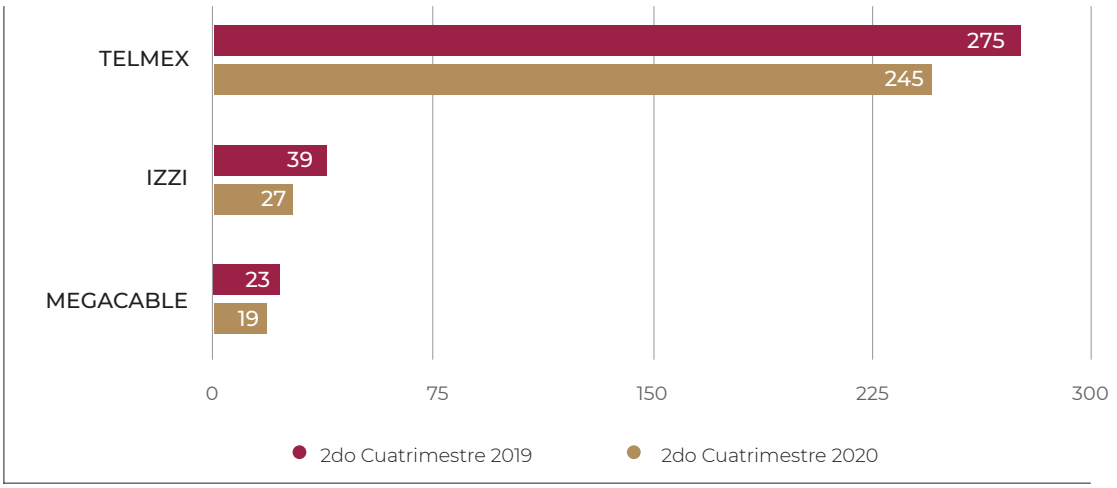
Inconformidades por proveedor Telefonía Fija						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
1	1	2.09	TELMEX	275	245	-11%
2	3	0.53	IZZI	39	27	-31%
3	2	0.77	MEGACABLE	23	19	-17%

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.

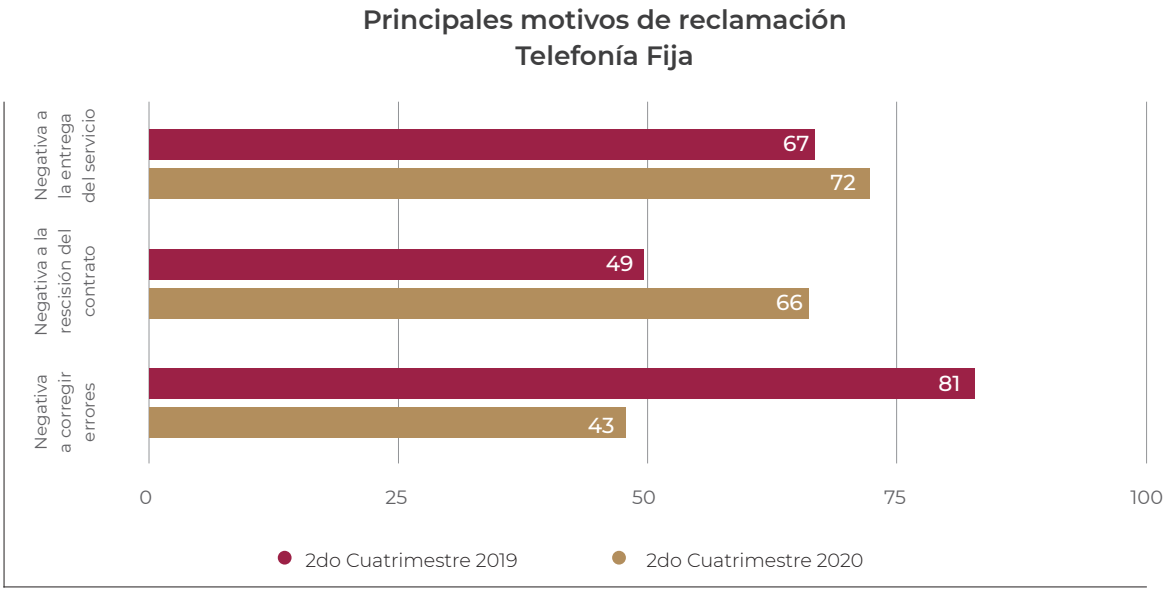
**El ranking relativo se refiere a los proveedores que tienen más inconformidades respecto a las suscripciones y el resultado se obtiene de la división de las inconformidades recibidas entre el total de suscriptores del servicio.
Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Líneas de telefonía fija. Datos al mes de diciembre de 2019. Consultado el 15 de septiembre de 2020 de: **https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp.**

Proveedores con mayor número de inconformidades Telefonía Fija



Principales motivos de reclamación de Telefonía Fija

Principales motivos de reclamación Telefonía Fija			
Motivos	2do Cuatrimestre 2019	2do Cuatrimestre 2020	Variación
Negativa a la entrega del servicio	67	72	7%
Negativa a la rescisión del contrato	49	66	35%
Negativa a corregir errores	81	43	-47%



Conclusión

Las inconformidades totales del segundo cuatrimestre de 2020 disminuyeron un 42% respecto al mismo periodo del 2019.

A pesar de que las restricciones de movilidad se mantuvieron en el segundo cuatrimestre de 2020, las inconformidades presentadas en la Profeco en materia de telecomunicaciones se incrementaron en 1.5% con respecto a los primeros cuatro meses de año.

El principal motivo de reclamación sigue siendo la negativa del proveedor de entregar el bien o servicio, ya que 3 de cada 10 quejas corresponden a esta causa.

Por otra parte, las quejas presentadas por errores de cálculo en el cobro se colocaron como el segundo motivo con más reclamaciones y la negativa del proveedor a rescindir el contrato como la tercera causa. En suma estos tres motivos representan el 53.5% del total de inconformidades en el segundo cuatrimestre de 2020.

La telefonía móvil se mantiene como el servicio con mayor número de quejas, ya que 45 de 100 inconformidades corresponden a este servicio. Mientras que los servicios empaquetados —una oferta comercial para prestar más de dos servicios de telecomunicaciones en un solo pago— continúan con una tendencia al alza por segundo cuatrimestre consecutivo y se colocan como el segundo servicio con más reclamaciones, representando 2 de cada 10 quejas.

En lo que se refiere a los servicios empaquetados las reclamaciones aumentaron en un 175%, respecto al segundo cuatrimestre de 2019.

En cambio, las quejas por equipo terminal, televisión de paga, internet y telefonía fija mostraron una reducción en el número de reclamaciones con respecto al segundo cuatrimestre del 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**.

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

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco