PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR







CONCLUSIÓN

19



CONTENIDO

3	INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
7	TELEFONÍA MÓVIL
8	DATOS DESTACADOS EN TELEFONÍA MÓVIL
9	TELEVISIÓN RESTRINGIDA
10	DATOS DESTACADOS EN TELEVISIÓN RESTRINGIDA
11	EQUIPO TERMINAL
12	DATOS DESTACADOS EN EQUIPO TERMINAL
13	SERVICIOS EMPAQUETADOS
14	DATOS DESTACADOS EN SERVICIOS EMPAQUETADOS
15	INTERNET
16	DATOS DESTACADOS EN INTERNET
17	TELEFONÍA FIJA
18	DATOS DESTACADOS EN TELEFONÍA FIJA



INTRODUCCIÓN

TERCER 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 las relaciones de consumo de bienes y servicios.

De esta manera se busca fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e informado, 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 tercer ejercicio comparativo en la materia, a fin de coadyuvar en la transparencia proactiva que promueve el Gobierno de México.



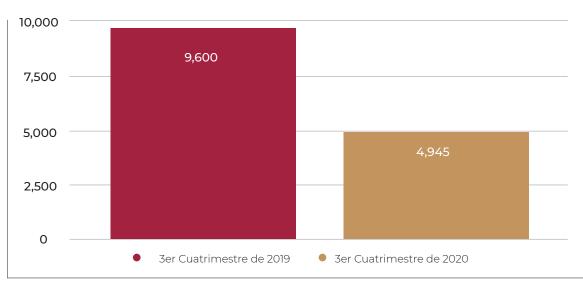


INCONFORMIDADES TOTALES

INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Inconformidades del sector de telecomunicaciones					
3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación			
9,600	4,945	-48%			

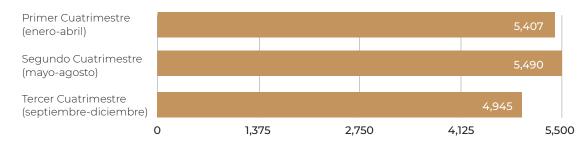
Inconformidades Totales



Durante el tercer cuatrimestre del 2020, las quejas recibidas en las Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en el sector de telecomunicaciones, disminuyeron 48% respecto al mismo periodo del año 2019, al pasar de 9,600 a 4,945 en el 2020.

Al realizar la comparación entre los tres cuatrimestres del 2020, se observa que el tercero fue el periodo en el que se registró el menor número de inconformidades: 8.5% menos que en el primero y 10% menos que en el segundo.

Inconformidades 2020







PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

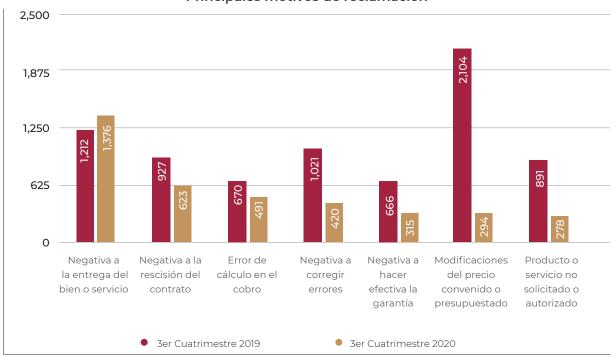
Principales motivos de reclamación					
3er Cuatrimestre 2019			3er Cua	atrimestre 2	2020
Motivos	Número	Porcentaje	Motivos	Número	Porcentaje
Modificaciones del precio convenido o presupuestado	2,104	21.9%	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,376	27.8%
Negativa a la entrega del bien o servicio	1,212	12.6%	Negativa a la rescisión del contrato	623	12.6%
Negativa a corregir errores	1,021	10.6%	Error de cálculo en el cobro	491	9.9%
Negativa a la rescisión del contrato	927	9.7%	Negativa a corregir errores	420	8.5%
Producto o servicio no solicitado o autorizado	891	9.3%	Negativa a hacer efectiva la garantía	315	6.4%
Error de cálculo en el cobro	670	7.0%	Modificaciones del precio convenido o presupuestado	294	5.9%
Negativa a hacer efectiva la garantía	666	6.9%	Producto o servicio no solicitado o autorizado	278	5.6%
		78%			76.7%





PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Principales motivos de reclamación







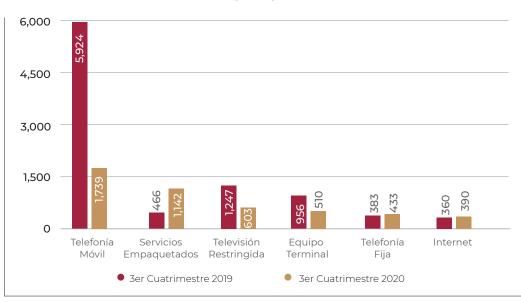
TIPO DE BIEN O SERVICIO

Tipo de bien o servicio del que se derivó la reclamación

Inconformidades por tipo de bien o servicio						
3er Cua	atrimestre 20	019	3er Cua	trimestre 20	20	
Tipo	Número	Porcentaje	Tipo	Número	Porcentaje	
Telefonía Móvil	5,924	62%	Telefonía Móvil	1,739	35%	
Televisión Restringida	1,247	13%	Servicios Empaquetados	1,142	23%	
Equipo terminal	956	10%	Televisión Restringida	603	12%	
Servicios Empaquetados	466	5%	Equipo terminal	510	10%	
Telefonía Fija	383	4%	Telefonía Fija	433	9%	
Internet	360	4%	Internet	390	8%	
Otros	264	3%	Otros	128	3%	
Total	9,600	100%1	Total	4,945	100%	

Nota: Debido al redondeo, la sumatoria no corresponde al 100%.

Inconformidades por tipo de bien o servicio







TELEFONÍA MÓVIL

TELEFONÍA MÓVIL

Total de inconformidades registradas

3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
5,924	1,739	-71% ♥

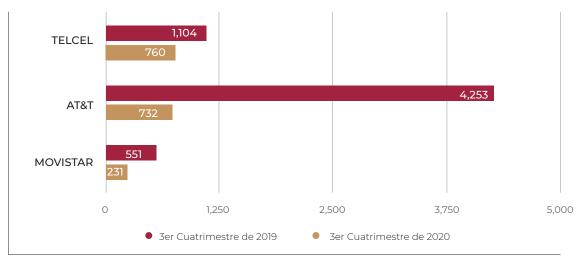
Inconformidades por proveedor de Telefonía Móvil

Inconformidades por proveedor Telefonía Móvil						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	3er Cuatrimestre de 2019	3er Cuatrimestre de 2020	Variación
1	2	1.02	TELCEL	1,104	760	-31%
2	1	4.16	AT&T	4,253	732	-83%
3	3	0.94	MOVISTAR	551	231	-58%

Nota:

Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Líneas de telefonía móvil. Datos al mes de junio de 2020. Consultado el 20 de enero de 2021 de: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.

Proveedores con mayor número de inconformidades Telefonía Móvil



^{*}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.



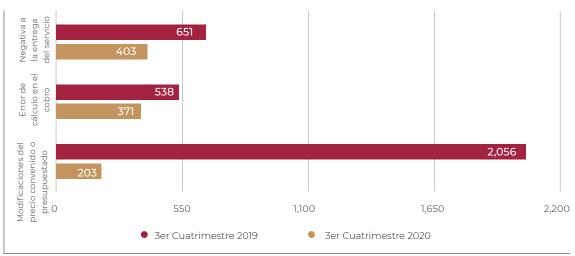


TELEFONÍA MÓVIL

Principales motivos de reclamación de Telefonía Móvil

Principales motivos de reclamación Telefonía Móvil					
Motivos	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación		
Negativa a la entrega del servicio	651	403	-38%		
Error de cálculo en el cobro	538	371	-31%		
Modificaciones del precio convenido o presupuestado	2,056	203	-90%		

Principales motivos de reclamación Telefonía Móvil



DATOS DESTACADOS EN TELEFONÍA MÓVIL

- En el tercer cuatrimestre de 2020 se registró por primera vez una reducción de 71% en las quejas asociadas a los servicios de telefonía móvil.
- · Por tercer cuatrimestre consecutivo, la telefonía móvil es el servicio con mayor número de quejas.
- De los tres principales motivos de reclamación, resalta la disminución del -90% en las quejas asociadas a modificaciones del precio convenido o presupuestado.





TELEVISIÓN RESTRINGIDA

TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Total de inconformidades registradas

3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
1,247	603	-52% ♥

Inconformidades por proveedor de Televisión Restringida

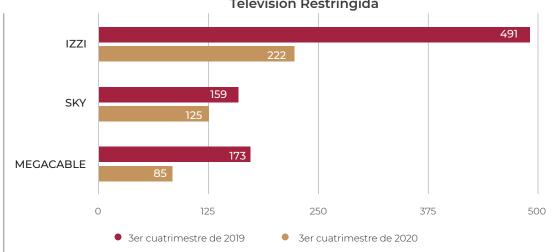
Inconformidades por proveedor Televisión Restringida						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
1	1	5.14	IZZI	491	222	-55%
2	3	1.42	SKY	159	125	-21%
3	2	2.64	MEGACABLE	173	85	-51%

Nota:

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 20 de enero de 2021 de: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.

Proveedores con mayor número de inconformidades Televisión Restringida



^{*}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.



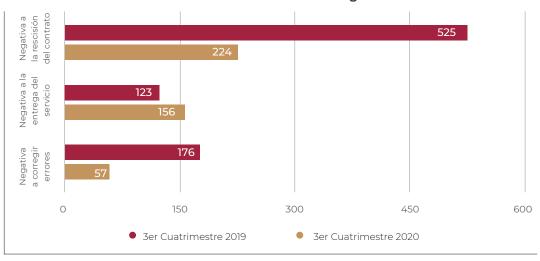


Principales motivos de reclamación de Televisión Restringida

|--|

Principales motivos de reclamación Televisión Restringida					
Motivos 3er Cuatrimestre 2019 Cuatrimestre 2020 Variación					
Negativa a la rescisión del contrato	525	224	-57%		
Negativa a la entrega del servicio	123	156	27%		
Negativa a corregir errores	176	57	-68%		

Principales motivos de reclamación Televisión Restringida



DATOS DESTACADOS EN TELEVISIÓN RESTRINGIDA

- Es el segundo servicio con una mayor disminución en el número de quejas, al registrarse una baja de 52% en las reclamaciones.
- · IZZI es el proveedor con mayor número de quejas por cada 100,000 suscriptores, a pesar de haber registrado una disminución del 55% en sus reclamaciones.
- · Las reclamaciones relacionadas a la negativa del proveedor a entregar el servicio de televisión restringida se incrementaron un 27% y, fue el único de los tres motivos que registró aumento en el tercer cuatrimestre de 2020.

EQUIPO TERMINAL





EQUIPO TERMINAL

Total de inconformidades registradas

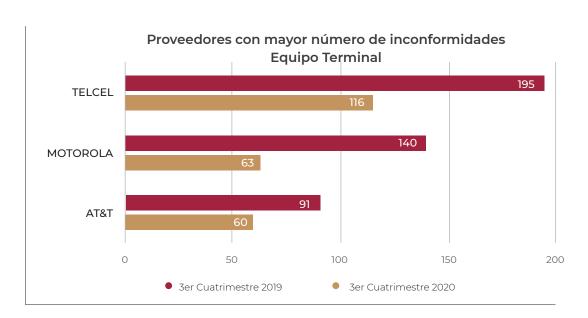
3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
956	510	-47% ♥

Inconformidades por proveedor de Equipo Terminal

Inconformidades por proveedor Equipo Terminal					
Ranking absoluto*	Proveedor	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación	
1	TELCEL	195	116	-41%	
2	MOTOROLA**	140	62	-55%	
3	AT&T	91	60	-34%	

Nota:

^{**}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.



^{*}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.).



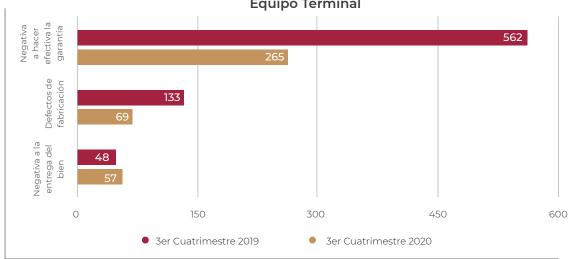


Principales motivos de reclamación de Equipo Terminal

F	\cap	Ш	PC) T	FF	21	11	N	ΔΙ	
_	V	\cup 1		/	_	/ I +	11	1 4	/\L	-



Principales motivos de reclamación Equipo Terminal



DATOS DESTACADOS EN EQUIPO TERMINAL

- · Las quejas relacionadas con el equipo terminal disminuyeron 47%, en comparación con el tercer cuatrimestre de 2019.
- Por tercer cuatrimestre consecutivo, Telcel permanece como el proveedor con mayor número de reclamaciones por equipo terminal.
- Por primera vez, en el año 2020, se registró un aumento en las reclamaciones por negativa del proveedor a entregar el bien, esto es 19% más que en el tercer cuatrimestre de 2019.





SERVICIOS EMPAQUETADOS

SERVICIOS EMPAQUETADOS

Total de inconformidades registradas

3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
466	1,142	145% ♠

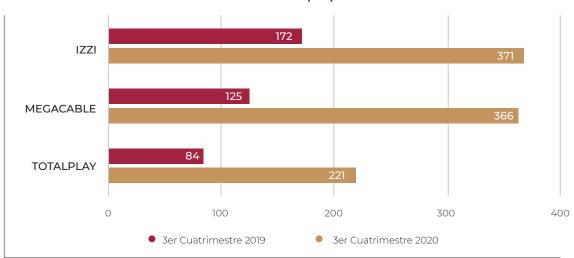
Inconformidades por proveedor de Servicios Empaquetados

Inconformidades por proveedor Servicios Empaquetados						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
1	3	2.63	IZZ1	172	371	116%
2	2	4.17	MEGACABLE	125	366	193%
3	1	5.19	TOTALPLAY	84	221	163%

Nota:

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 el 20 de enero de 2021 de: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.

Proveedores con mayor número de inconformidades Servicios Empaquetados



^{*}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.



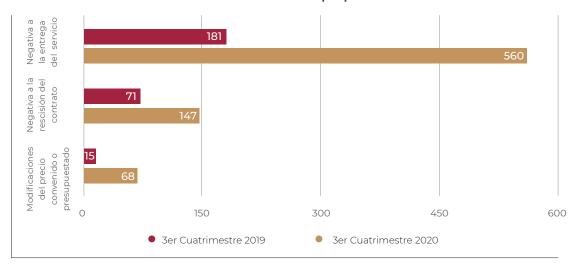


SERVICIOS EMPAQUETADOS

Principales motivos de reclamación de Servicios Empaquetados

Principales motivos de reclamación Servicios Empaquetados						
Motivos	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación			
Negativa a la entrega del servicio	181	560	209%			
Negativa a la rescisión del contrato	71	147	107%			
Modificaciones del precio convenido o presupuestado	15	68	353%			

Principales motivos de reclamación Servicios Empaquetados



DATOS DESTACADOS EN SERVICIOS EMPAQUETADOS

- Por tercer cuatrimestre consecutivo, los servicios empaquetados registraron incrementos de más del 100% en el número de reclamaciones.
- Total Play se coloca por tercer cuatrimestre consecutivo como el proveedor con mayor número de quejas por cada 100,000 suscriptores.
- Entre los principales motivos de reclamación, resalta el aumento de 353% en las inconformidades relacionadas a modificaciones del precio convenido o presupuestado.

INTERNET





INTERNET

Total de inconformidades registradas

3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
360	390	8% ♠

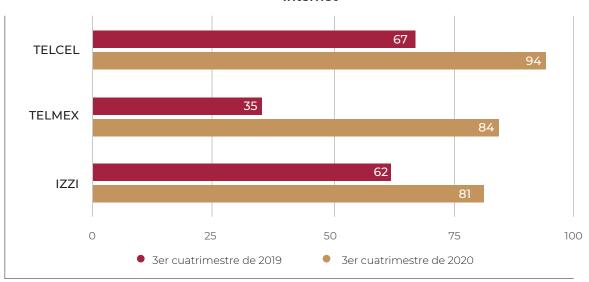
Inconformidades por proveedor de Internet

Inconformidades por proveedor Internet						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	3er cuatrimestre de 2019	3er cuatrimestre de 2020	Variación
1	3	0.14	TELCEL	67	94	40%
2	2	0.87	TELMEX	35	84	140%
3	1	1.73	IZZI	62	81	31%

Nota:

Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Para Telcel, se utilizan las Líneas de Banda Ancha móvil; para Izzi, y Telmex se utilizan los Accesos de Banda Ancha Fija.. Datos al mes de diciembre de 2019. Consultado el 20 de enero de 2021 de: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.

Proveedores con mayor número de inconformidades Internet



^{*}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.



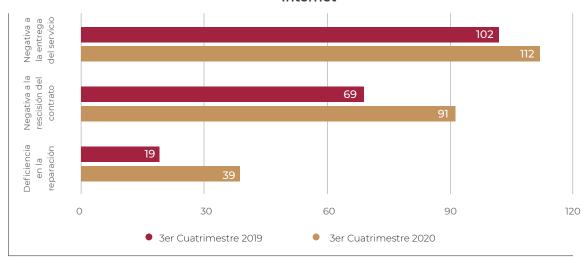


INTERNET

Principales motivos de reclamación de Internet

Principales motivos de reclamación Internet						
Motivos	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación			
Negativa a la entrega del servicio	102	112	10%			
Negativa a la rescisión del contrato	69	91	32%			
Deficiencia en la reparación	19	39	105%			

Principales motivos de reclamación Internet



DATOS DESTACADOS EN INTERNET

- El tercer cuatrimestre del 2020 fue el periodo en el que se registró el mayor número de reclamaciones por servicio de internet.
- \cdot El aumento en las quejas fue de un 8% más en comparación al mismo periodo del 2019.
- Destaca el caso de Telmex, que registró un aumento del 140% en las quejas recibidas en su contra por este servicio.
- La negativa del proveedor a entregar el servicio de internet, permanece por tercer cuatrimestre consecutivo, como el principal motivo por el cual se inconforman las personas.





TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA FIJA

Total de inconformidades registradas

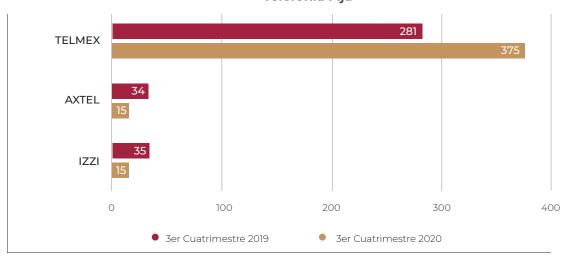
3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
383	433	13% 🛉

Inconformidades por proveedor de Telefonía Fija

Inconformidades por proveedor Telefonía Fija						
Ranking absoluto*	Ranking relativo**	Quejas por cada 100,000 usuarios	Proveedor	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación
1	1	3.20	TELMEX	281	375	33%
2	2	3.07	AXTEL	34	15	-56%
3	3	0.29	IZZI	35	15	-57%

Nota:

Proveedores con mayor número de inconformidades Telefonía Fija



^{*}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 20 de enero de 2021 de: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.



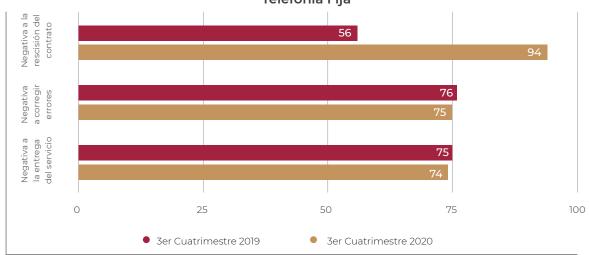


TELEFONÍA FIJA

Principales motivos de reclamación de Telefonía Fija

Principales motivos de reclamación Telefonía Fija						
Motivos	3er Cuatrimestre 2019	3er Cuatrimestre 2020	Variación			
Negativa a la rescisión del contrato	56	94	68%			
Negativa a corregir errores	76	75	-1%			
Negativa a la entrega del servicio	75	74	-1%			

Principales motivos de reclamación Telefonía Fija



DATOS DESTACADOS EN TELEFONÍA FIJA

- El tercer cuatrimestre de 2020 fue el periodo en el que se registró el mayor número de reclamaciones por servicio de telefonía fija.
- · Las reclamaciones aumentaron en un 13% respecto al mismo periodo del 2019.
- Destaca el caso de Telmex quien registró un aumento en el número de reclamaciones en un 33% respecto al mismo periodo del 2019.
- El tercer cuatrimestre fue el periodo en el que se registró el mayor número de reclamaciones por negativa del proveedor a rescindir el contrato, con un incremento del 68% respecto al mismo periodo de 2019.

CONCLUSIÓN





Conclusión

Las inconformidades totales del tercer cuatrimestre de 2020 disminuyeron un 48% respecto al mismo periodo del 2019.

En el tercer cuatrimestre se registró el menor número de inconformidades del año 2020.

El principal motivo de reclamación sigue siendo la negativa del proveedor de entregar el bien o servicio, con 28 de cada 100 quejas.

Además, las quejas presentadas por negativa del proveedor a rescindir el contrato se colocaron como el segundo motivo con más reclamaciones y como la tercera causa fueron los errores en el cálculo del consumo. En suma estos tres motivos representan poco más del 50% del total de inconformidades en el tercer cuatrimestre de 2020.

En este análisis destaca la disminución en un 71% de las reclamaciones de telefonía móvil. Sin embargo, pese a la súbita caída, este servicio se mantiene con el mayor número de quejas, con 35 de cada 100.

Las inconformidades por servicios empaquetados —una oferta comercial para prestar más de dos servicios de telecomunicaciones en un solo pago— crecieron 145% respecto al tercer cuatrimestre de 2019.

Las reclamaciones asociadas a este servicio continúan al alza por tercer cuatrimestre consecutivo y se colocan como el segundo servicio con mayor número de quejas con 23 de cada 100.

Por otra parte, destaca el aumento en las reclamaciones asociadas a los servicios de telefonía fija e internet, donde se presentaron incrementos en las quejas del 13 y 8% respectivamente, esto durante los últimos cuatro meses de 2020.

Por último, las quejas por equipo terminal se redujeron en un 47% y las de televisión de paga en un 52%, con respecto al cuarto trimestre 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**





