ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES

SEGUNDO CUATRIMESTRE 2022 vs 2021

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

MARCO NORMATIVO

En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), como la institución encargada de promover y defender los derechos de las personas consumidoras, generar una cultura de consumo responsable, implementar mecanismos que agilicen la atención de las inconformidades que presente la población consumidora, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

El día 14 de julio de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), estableciendo en su artículo 191 los derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, así como sus mecanismos de protección.

En atención al artículo Transitorio Vigésimo Primero del Decreto mencionado en el párrafo anterior, es que se crea la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, encargada de salvaguardar los derechos de las personas que consumen bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, a través de un esquema integral de protección.

El día 25 de enero de 2022 se publicó en el DOF el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la LFTR.

Lo anterior, para que los usuarios cuenten con información actualizada en un lenguaje claro, directo y sencillo, y con las palabras apropiadas que les permita tomar la mejor decisión al momento de acceder, contratar y utilizar un servicio de telecomunicaciones.

CONTENIDO

3 ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES
6 INTRODUCCIÓN
8 INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
11 TELEFONÍA MÓVIL
13 SERVICIOS EMPAQUETADOS
15 INTERNET
17 TELEVISIÓN RESTRINGIDA
19 EQUIPO TERMINAL
21 TELEFONÍA FIJA
23 DERECHOS QUE PUEDES HACER VALER
27 CONCLUSIÓN

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

- **Acceso:** para efectos del presente documento, es el circuito físico o virtual que conecta el punto de conexión terminal de la red en la ubicación de la persona usuaria a la instalación de la red de telecomunicaciones del proveedor desde la cual se presta el servicio a la persona usuaria.

- **Acuerdos Telefónicos Inmediatos:** es el mecanismo de atención vía electrónica que agiliza el proceso de conciliación entre las personas y las empresas que tengan un convenio con la Profeco.

- **Cuatrimestre:** periodos de cuatro meses: enero-abril, mayo-agosto, y septiembre-diciembre.

- **Equipo terminal:** son los dispositivos que utilizan las personas para conectarse a una red pública de telecomunicaciones, con el propósito de tener acceso a los servicios proporcionados por los proveedores. Puede ser un celular, un teléfono fijo, un modem, ente otros.

- **Expediente Radicado:** es el archivo que contiene la información de la inconformidad atendida y que procedió para ser solventada mediante audiencias de conciliación.

- **Inconformidades:** se refiere a las quejas o reclamaciones que ingresan de manera formal a la Profeco y que para este estudio se compone de la suma de los expedientes radicados y acuerdos telefónicos inmediatos.

- **Internet:** para efectos del presente documento es la red informática mundial que proporciona servicios de conexión directa, en el que los usuarios pueden comunicarse entre sí y acceder a información de todo el mundo.

Motivos de Reclamación: es la descripción de la problemática que la población consumidora presenta ante la PROFECO y que conforme al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) se clasifican principalmente en:

Negativa a la entrega del bien o servicio: se refiere cuando el proveedor no hace entrega del equipo terminal de telecomunicaciones o no proporciona los servicios contratados en su totalidad o que presenten fallas.

Negativa a la rescisión del contrato: es cuando el proveedor, aún y cuando la persona titular cumple con los requisitos señalados en su contrato para cancelar el servicio, éste se niega a realizarlo.

Error de cálculo en el cobro: se refiere a las reclamaciones realizadas por la persona quejosa que indican que el proveedor no cobró el servicio en los términos contratados.

Negativa a corregir errores: es cuando el proveedor se niega a corregir algún error en el cobro de los servicios.

Producto o servicio no solicitado o autorizado: se refiere al cobro que hace el proveedor a la persona consumidora, de algún producto o servicio que no fue autorizado previamente.

Negativa a hacer efectiva la garantía: es cuando el proveedor se niega a la reparación, sustitución, mantenimiento por fallas atribuibles al proveedor o fabricante del equipo terminal.

Modificación del precio convenido o presupuestado: el proveedor no respetó el precio inicial.

Defectos de fabricación: se refiere a las fallas en productos nuevos, en los cuales debido a que no hay un tema de desgaste por tiempo, se consideran defectos inherentes a la fabricación.

Deficiencia en la reparación: cuando un producto se envía a reparación por algún motivo, sin embargo, el mismo, no resulta con el funcionamiento esperado.

- **Proveedor:** es una persona o empresa que ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso de bienes, productos o servicios conforme a la ley.

- **Ranking absoluto:** es la clasificación que se otorga a los tres proveedores con mayor número de inconformidades.

- **Ranking relativo:** es la clasificación que se otorga a los tres proveedores con mayor número de inconformidades respecto de las suscripciones reportadas ante el IFT. El resultado se obtiene de la división de las inconformidades entre el total de suscripciones del servicio ofrecido.

- **Servicios de Telecomunicaciones:** para efectos del presente documento denominaremos así a los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión de paga.

- **Servicios empaquetados:** para efectos del presente documento denominaremos así a las ofertas comerciales de los proveedores cuando ofrecen conjuntamente dos o más servicios de telecomunicaciones.

- **Suscripción:** se refiere a la relación contractual que una persona física o moral tiene con un proveedor de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los contratos de prepago.

- **Telefonía fija:** es el servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre personas; a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre las personas no se requiere de la intervención de una operadora.

- **Telefonía celular o telefonía móvil:** es un servicio de conexión a la red telefónica pública mediante una red inalámbrica, en la cual las personas tienen la posibilidad de originar y recibir llamadas telefónicas.
  Además de originar y recibir llamadas telefónicas, con el servicio móvil también pueden enviar o recibir mensajes de texto (SMS) y tener acceso a Internet (transferencia de datos).

- **Televisión de paga o televisión restringida:** es el servicio de televisión que se adquiere a través de un contrato y que puede ser suministrado ya sea vía satélite, fibra óptica o por cable, teniendo acceso a una programación específica.

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objetivo informar a las personas sobre las inconformidades más recurrentes en materia de telecomunicaciones presentadas ante la PROFECO.

La información estadística se obtiene de las inconformidades reportadas por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la cual atendió el 49% de las reclamaciones del segundo cuatrimestre de 2022, mismas que ingresan a través de la plataforma electrónica de Concilianet.

La atención se realiza mediante la generación de acuerdos telefónicos inmediatos o por la radicación de expedientes; asimismo, se toma en cuenta lo reportado por las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) en las que se atendió el 51% de las reclamaciones de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022.

Con la información referida en el párrafo anterior y con la publicada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) sobre las líneas de telefonía fija, líneas de telefonía móvil, líneas de banda ancha móvil, accesos de banda ancha fija y accesos de televisión restringida de las empresas, se obtiene el Ranking Relativo que muestra el comportamiento de las empresas con base en el número de líneas o accesos a servicios de telecomunicaciones.

Desde el año 2020, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con fundamento en el artículo 15, fracción XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, que faculta a su titular a *"Realizar, en el ámbito de su competencia, análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de servicios públicos de telecomunicaciones"*, ha publicado siete informes sobre las inconformidades más recurrentes de servicios telecomunicaciones.

Algunos datos importantes a destacar de dichos informes son:

- En los años 2020 y 2021, el principal motivo de reclamación fue la negativa del proveedor a entregar el bien o servicio.

- Se ha reducido el número de inconformidades por el servicio de telefonía móvil: durante el 2020 el 44% eran en contra de este servicio y en el 2021 representaron el 32% del total de las reclamaciones; sin embargo, es el servicio con más quejas del sector de telecomunicaciones.

- Desde el 2021, las reclamaciones asociadas al servicio de Internet aumentaron 72% respecto al 2020, al pasar de 1,057 a 1,814; por otra parte, las reclamaciones de los servicios empaquetados aumentaron 26%, en el mismo periodo.

- Durante los primeros cuatro meses de 2022, las inconformidades totales recibidas en la Profeco disminuyeron -8% en comparación con el mismo periodo de 2021; sin embargo, en comparación con los últimos cuatro meses de 2021, aumentaron 2%.

- En el primer cuatrimestre de 2022, el principal motivo de reclamación fue la negativa del proveedor de entregar el bien o servicio, con 24 de cada 100 inconformidades, seguido por la negativa del proveedor a rescindir el contrato y en tercer lugar la negativa a corregir errores.

- Comparando las reclamaciones de los primeros cuatro meses del 2022 con el mismo periodo de 2021: se redujeron las relacionadas con la telefonía móvil, los servicios empaquetados y la telefonía fija, en un -22%, -15% y -31%, respectivamente; por otra parte, se incrementaron las reclamaciones asociadas al servicio de Internet en un 27% y de los equipos terminales en un 28%.

Asimismo, el presente documento permitirá identificar los principales problemas relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones y en consecuencia focalizar las recomendaciones a las personas consumidoras que hagan valer de manera efectiva sus derechos y conozcan los mecanismos para canalizar sus inconformidades.

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

INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

5,160	5,104	-1.1%
2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación

- Durante el segundo cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto) de 2022, **las inconformidades recibidas en la Profeco por los servicios de telecomunicaciones disminuyeron -1.1%** respecto al mismo periodo del año 2021, al pasar de 5,160 a 5,104.

	2020	2021	2022
ene-abr	5,407	5,449	5,010
may-ago	5,490	5,160	5,104
sept-dic	4,945	4,927	

1.9%

Dato curioso:
Por otra parte, al realizar el comparativo con el primer cuatrimestre de 2022, se registró un aumento de 1.9% en las reclamaciones presentadas por la ciudadanía.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

	2do cuatrimestre 2021			2do cuatrimestre 2022	
1	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,370	26.6%	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,123	22.0%
2	Producto o servicio no solicitado o autorizado	521	10.1%	Negativa a la rescisión del contrato	818	16.0%
3	Negativa a la rescisión del contrato	514	10.0%	Negativa a corregir errores	644	12.6%
4	Negativa a corregir errores	446	8.6%	Producto o servicio no solicitado o autorizado	420	8.2%
5	Error de cálculo en el cobro	422	8.2%	Error de cálculo en el cobro	409	8.0%
6	Otros motivos	1,887	36.6%	Otros motivos	1,690	33.1%
	TOTAL		100%	TOTAL		100%

Durante el segundo cuatrimestre del año 2022, los tres principales motivos de reclamación corresponden a: la negativa a la entrega del bien o servicio, la negativa a la rescisión del contrato y la negativa a corregir errores, que representan el 50.6% de las reclamaciones en el sector de telecomunicaciones.

A pesar de que la negativa a la entrega del bien o servicio es el principal motivo de reclamación, en el segundo cuatrimestre de 2022, tuvo una reducción del -18% en comparación con el mismo periodo del año 2021.

TIPO DE BIEN O SERVICIO DEL QUE SE DERIVÓ LA INCONFORMIDAD

	2do cuatrimestre 2021			2do cuatrimestre 2022		Variación
	Número de inconformidades	Porcentaje del total		Número de inconformidades	Porcentaje del total	
Telefonía Móvil	1,704	33.0%	1	1,603	31.4%	-5.9% ↓
Servicios Empaquetados	1,214	23.5%	2	1,482	29.0%	22.1% ↑
Internet	551	10.7%	3	626	12.3%	13.6% ↑
Televisión Restringida	687	13.3%	4	577	11.3%	-16.0% ↓
Equipo terminal	592	11.5%	5	489	9.6%	-17.4% ↓
Telefonía Fija	308	6.0%	6	255	5.0%	-17.2% ↓
Otros	104	2.0%	7	72	1.4%	-30.8% ↓
Total	5,160	100%		5,104	100%	

- En este segundo cuatrimestre de 2022, se redujeron las inconformidades en los servicios de telefonía móvil (5.9%), televisión restringida (-16%), telefonía fija (17.2%), así como los relacionados con el equipo terminal (17.4%), en comparación con el mismo periodo de 2021.

- En cuanto a los servicios empaquetados e Internet, se observa que se incrementaron las reclamaciones en un 22.1% y 13.6%, respectivamente; lo anterior, en comparación con el segundo cuatrimestre de 2021.

TELEFONÍA MÓVIL

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
1,704	1,603	-5.9% ↓

En el segundo cuatrimestre de 2022 se registró una reducción de -5.9% en las reclamaciones asociadas a los servicios de telefonía móvil; sin embargo, se mantiene como el servicio con mayor número de inconformidades (31 de cada 100 reclamaciones).

Inconformidades por proveedor de Telefonía Móvil

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
1 / 3	**TELCEL** Reclamaciones por cada millón de líneas **8**	690	676	-2% ↓
2 / 1	**AT&T** Reclamaciones por cada millón de líneas **34**	847	676	-20% ↓
3 / 2	**MOVISTAR** Reclamaciones por cada millón de líneas **9**	153	212	39% ↑

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 líneas telefónicas.

Las suscripciones se obtienen del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT. Líneas de telefonía móvil. Datos al mes de diciembre de 2021. Consultado el 03 de octubre de 2022 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

La información mostrada en la tabla anterior, referente a quejas por usuarios, se obtiene de las empresas que ofrecen servicios de telefonía móvil con base en el número de líneas a diciembre de 2021: Telcel contaba con 79.7 millones, Movistar con 22.9 millones y AT&T con 20 millones.

- En suma, Telcel, AT&T y Movistar recibieron 98 de cada 100 reclamaciones por el servicio de telefonía móvil en el segundo cuatrimestre de 2022.

- Telcel es el proveedor que más reclamaciones tuvo por el servicio de telefonía móvil, con 42 de cada 100 reclamaciones; sin embargo, AT&T continúa siendo el proveedor con mayor número de inconformidades por usuarios, ya que recibe 34 reclamaciones por cada millón de líneas telefónicas.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Telefonía Móvil

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a corregir errores	165	269	63% ↑
Negativa a la entrega del servicio	253	263	4% ↑
Producto o servicio no solicitado o autorizado	355	238	-33% ↓

- Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, el principal motivo de reclamación en el servicio de telefonía móvil fue la negativa del proveedor a corregir errores.

- En suma, la negativa a corregir errores, la negativa a la entrega del bien o servicio y el producto o servicio no solicitado o autorizado representaron menos de la mitad de las reclamaciones (48%) en el segundo cuatrimestre de 2022.

SERVICIOS EMPAQUETADOS

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
1,214	1,482	22.1% ↑

En el segundo cuatrimestre de 2022, se registró nuevamente un crecimiento en el número de reclamaciones presentadas por servicios empaquetados, este aumento representa el 22.1% en comparación con el mismo periodo de 2021; este es el segundo servicio por el que más se inconforman las personas y representa el 29% del total de las reclamaciones.

Inconformidades por proveedor que ofrece Servicios Empaquetados

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
○ 1 / △ 2	**MEGACABLE** Reclamaciones por cada millón de accesos y líneas **42**	435	507	17% ↑
○ 2 / △ 1	**TOTALPLAY** Reclamaciones por cada millón de accesos y líneas **50**	313	478	53% ↑
○ 3 / △ 3	**IZZI** Reclamaciones por cada millón de accesos y líneas **17**	340	304	-11% ↓

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 2021. Consultado el 03 de octubre de 2022 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

La información mostrada en la tabla anterior, referente a quejas por usuarios, se obtiene de las empresas que ofrecen servicios empaquetados en México, con base en el número de líneas de telefonía fija, accesos de banda ancha y accesos de televisión restringida; Izzi[1] cuenta con 17.51 millones, Megacable con 12.16 millones y Total Play con 9.59 millones.

- Megacable, Totalplay e Izzi reciben en conjunto el 87% de las quejas totales por servicios empaquetados.
- Destaca el caso de Totalplay quien tuvo 53% más reclamaciones en los meses de mayo a agosto de 2022 en comparación con el mismo periodo de 2021; en cuanto al ranking relativo, es el proveedor con mayor número de reclamaciones, 50 por cada millón de accesos y/o líneas de servicios fijos de telecomunicaciones.

Los servicios empaquetados, en sus esquemas de *doble play* o *triple play*, son proporcionados por una misma tecnología; por lo que, al presentarse cualquier tipo de falla, es probable que afecte a todos los servicios que se tengan contratados.

Principales motivos de reclamación de Servicios Empaquetados

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del servicio	647	464	-28% ↓
Negativa a la rescisión del contrato	118	367	211% ↑
Negativa a corregir errores	56	173	209% ↑

- Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, las inconformidades relacionadas con la negativa del proveedor a rescindir el contrato y la negativa del proveedor a corregir errores, se triplicaron; lo anterior, en comparación con el segundo cuatrimestre de 2021.
- Estos tres motivos representan 68 de cada 100 reclamaciones asociadas a los servicios empaquetados.

[1] Grupo Televisa en sus operaciones de cable controla las empresas de Cablevisión, Cablevisión Red, Izzi y Televisión Internacional.

INTERNET

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
551	626	13.6% ↑

Las reclamaciones asociadas al servicio de Internet continúan aumentando; durante el segundo cuatrimestre de 2022, se recibieron 13.6% más reclamaciones en comparación con el mismo periodo de 2021.

De mayo a agosto de 2022, 12 de cada 100 reclamaciones estaban asociadas a los servicios de Internet y se posiciona como el tercer servicio de telecomunicaciones con más inconformidades.

Inconformidades por proveedor que ofrece servicio de Internet

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
1 / △3	**TELCEL** Reclamaciones por cada millón de accesos 3	184	243	32% ↑
2 / △1	**MEGACABLE** Reclamaciones por cada millón de accesos 33	95	119	25% ↑
3 / △2	**TOTALPLAY** Reclamaciones por cada millón de accesos 23	59	83	41% ↑

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 Totalplay se utilizan los Accesos de Banda Ancha Fija y para Megacable los accesos de Banda Ancha Fija y las líneas de Banda Ancha Móvil. Datos al mes de diciembre de 2021. Consultado el 03 de octubre de 2022 de:
https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml

La información mostrada en la tabla anterior, referente a quejas por usuarios, se obtiene de las empresas que ofrecen el servicio de Internet con más reclamaciones. Con base en el número de líneas y accesos, Telcel cuenta con 76.80 millones de líneas con Internet móvil; por otra parte, Megacable cuenta con 3.56 millones y Totalplay con 3.58 millones de accesos.

- De las reclamaciones recibidas en el segundo cuatrimestre de 2022 por el servicio de Internet, 71 de cada 100 son en contra de Telcel, Megacable y Totalplay.
- Destaca el caso de Telcel, empresa que recibe 39 de cada 100 inconformidades por el servicio de Internet.
- En cuanto al ranking relativo, Megacable, durante segundo cuatrimestre del año, recibió 33 reclamaciones por cada millón de accesos de Internet.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Internet

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del servicio	207	185	-11% ↓
Negativa a la rescisión del contrato	58	96	66% ↑
Error de cálculo en el cobro	69	93	35% ↑

- La negativa del proveedor a entregar el servicio de Internet permanece como el principal motivo por el cual se inconforman las personas consumidoras; sin embargo, en este segundo cuatrimestre de 2022 se redujeron -11% las reclamaciones asociadas a este; lo anterior, en comparación con el mismo periodo de 2021.
- De las reclamaciones por el servicio de Internet, 60 de cada 100 están relacionadas con tres motivos: la negativa a la entrega del servicio, la negativa a rescindir del contrato y por errores de cálculo en el cobro.

TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
687	577	-16.0% ↓

El servicio de televisión restringida o de paga, registra un decenso en el número de inconformidades presentadas ante la Profeco. Durante el periodo que comprende mayo a agosto de 2022, se recibieron -16% menos reclamaciones en comparación con el mismo periodo de 2021.

Inconformidades por proveedor que ofrece el servicio de Televisión Restringida

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
○ 1 / △ 2	**MEGACABLE** Reclamaciones por cada millón de accesos **29**	139	168	21% ↑
○ 2 / △ 3	**IZZI** Reclamaciones por cada millón de accesos **17**	177	123	-31% ↓
○ 3 / △ 1	**TOTALPLAY** Reclamaciones por cada millón de accesos **50**	120	110	-8% ↓

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 2021. Consultado el 03 de octubre de 2022 de:: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

La información mostrada en la tabla anterior, referente a quejas por usuarios, se obtiene de las empresas que ofrecen el servicio de televisión restringida con el mayor número de reclamaciones, con base en el número de accesos; Izzi[2] cuenta con 7.0 millones, Megacable con 5.74 millones y Totalplay con 2.19 millones.

- Megacable, Izzi y Total Play reciben en conjunto 69 de cada 100 reclamaciones por el servicio de televisión de paga.

- Destaca el caso de Megacable, quien es la única empresa que aumentó sus reclamaciones en el segundo cuatrimestre de 2022, en comparación con el mismo periodo de 2021.

- En cuanto al ranking relativo, Total Play es el proveedor con mayor número de inconformidades, el cual recibe 50 reclamaciones por cada millón de accesos de televisión de paga.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Televisión Restringida

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la rescisión del contrato	233	230	-1% ↓
Negativa a la entrega del servicio	103	77	-25% ↓
Negativa a corregir errores	98	76	-22% ↓

- El principal motivo de reclamación en el servicio de televisión de paga es la negativa del proveedor a rescindir el contrato; seguido de la negativa a la entrega del servicio y por la negativa a corregir errores; sin embargo, en los tres motivos se reflejó una reducción en el número de inconformidades durante el segundo cuatrimestre de 2022 con respecto al mismo periodo de 2021.

- En suma, los tres principales motivos de reclamación en el servicio de televisión de paga representan 66 de cada 100 inconformidades por este servicio.

2 Grupo Televisa controla las empresas de Cablevisión, Cablevisión Red, Izzi y Televisión Internacional.

EQUIPO TERMINAL

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
592	489	-17.4% ↓

Como puede observarse, las inconformidades relacionadas con el equipo terminal (teléfono celular, módem, decodificador) se redujeron -17.4% durante el segundo cuatrimestre de 2022 en comparación con el mismo periodo del año 2021.

El 10% de las inconformidades presentadas en los meses de mayo, junio, julio y agosto, corresponden a problemas con los equipos terminales.

Inconformidades por proveedor que comercializa Equipos Terminales

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
1	TELCEL	122	92	-25% ↓
2	AT&T	106	50	-53% ↓
3	MOVISTAR	33	49	48% ↑

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.).

- De las reclamaciones asociadas a los equipos terminales, 39 de cada 100 recaen en tres proveedores de servicios de telecomunicaciones (Telcel, Movistar y AT&T).
- Telcel permanece como el proveedor con mayor número de reclamaciones por equipo terminal.
- Movistar fue el único proveedor que aumentó sus reclamaciones (48%), el cual pasó de recibir 33 reclamaciones en el segundo cuatrimestre de 2021 a 49 en el mismo periodo de 2022.

Principales motivos de reclamación de Equipo Terminal

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a hacer efectiva la garantía	277	185	-33% ↓
Defectos de fabricación	78	87	12% ↑
Negativa a cambio o devolución	62	67	8% ↑

- En el segundo cuatrimestre de 2022, las reclamaciones que derivan de la negativa del proveedor a hacer efectiva la garantía, disminuyeron en un -33%. Mientras que los defectos de fabricación y la negativa al cambio o devolución, aumentaron 12% y 8%, respectivamente; lo anterior, en comparación con el mismo periodo de 2021.
- En suma, 69 de cada 100 reclamaciones por equipos terminales corresponden a tres temas: garantías, defectos de fabricación y cambios o devoluciones.

TELEFONÍA FIJA

Total de inconformidades recibidas en Profeco

2do cuatrimestre **2021**	2do cuatrimestre **2022**	Variación
308	255	-17.2% ↓

Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, las inconformidades por los servicios de telefonía fija disminuyeron -17.2% en comparación con el mismo periodo de 2021.

La telefonía fija es el servicio de telecomunicaciones que menos reclamaciones tiene, ya que, durante el segundo cuatrimestre de 2022, el 5% de las inconformidades correspondían a este servicio.

Inconformidades por proveedor que ofrece servicio de Telefonía Fija

		2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
○ 1 / △ 1	**TELMEX** Reclamaciones por cada millón de líneas 20	274	210	-23% ↓
○ 2 / △ 2	**IZZI** Reclamaciones por cada millón de líneas 4	15	19	27% ↑
○ 3 / △ 3	**MEGACABLE** Reclamaciones por cada millón de líneas 3	7	9	29% ↑

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 2021. Consultado el 03 de octubre de 2022 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml**.

La información mostrada en la tabla anterior, referente a quejas por usuarios, se obtiene de las empresas que ofrecen el servicio de telefonía fija en México, con base en el número de líneas; Telmex cuenta con 10.38 millones, Izzi[3] con 4.79 millones y Megacable con 2.86 millones.

- Destaca el caso de Telmex quien recibió 82 de cada 100 reclamaciones de telefonía fija y, con respecto al ranking relativo, recibe 20 reclamaciones por cada millón de líneas telefónicas.
- En suma, Telmex, Izzi y Megacable reciben el 93% de las inconformidades por el servicio de telefonía fija.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Telefonía Fija

	2do Cuatrimestre **2021**	2do Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del servicio	63	65	3% ↑
Negativa a corregir errores	71	59	-17% ↓
Negativa a la rescisión del contrato	43	28	-35% ↓

- En el segundo cuatrimestre de 2022, disminuyeron las reclamaciones asociadas a la negativa a la rescisión del contrato y a la negativa del proveedor a corregir errores en -35% y -17%, respectivamente.
- Estos tres motivos de reclamación representan el 60% de las inconformidades totales del servicio de telefonía fija.

3 Grupo Televisa controla las empresas de Cablevisión, Cablevisión Red, Izzi y Televisión Internacional.

DERECHOS QUE PUEDES HACER VALER

Derivados de los principales motivos de incumplimiento, que se advierten del presente análisis, a continuación, se mencionan algunos derechos relacionados a estos y que debes de tener en cuenta para que los hagas valer ante tu proveedor.

Negativa del proveedor de entregar el bien o servicio

Tienes derecho a:

- La compensación y bonificación cuando tu proveedor no te preste los servicios conforme a lo contratado, implícito en la publicidad o por causas imputables al proveedor.
- Recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.
- Que te notifiquen antes de la suspensión de tu servicio de telecomunicaciones y la razón por la cual se suspende el mismo.
- Que no se interrumpa o suspenda el servicio de telecomunicaciones si se encuentra en trámite una queja.
- Que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y una bonificación de al menos el 20% cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio.

Errores en el cálculo del cobro y negativa a corregir errores

Tienes derecho a:

- Que te informen de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha de corte.
- La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor
- Que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.
- Que te devuelvan los cobros indebidos o los pagos realizados en exceso, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.

Negativa del proveedor a rescindir el contrato

Tienes derecho a:

- Que te informen los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos para solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio.
- Rescindir (cancelar) el contrato de adhesión sin penalización alguna cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del cambio o modificación del contrato de adhesión, en el esquema de pospago y, en consecuencia, tienes derecho a la bonificación correspondiente.
- Terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento.
- Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta, dentro de los 10 (diez) días siguientes a tu solicitud de cancelación.
- Que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales.

Producto o servicio no solicitado o autorizado

Tienes derecho a:

- Elegir el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.
- Que el proveedor con el cual contrataste, sea el único responsable de las obligaciones asumidas, por lo que no puede trasladarlas a terceros.
- Que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica.
- Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales: el costo, las características y los mecanismos para cancelarlos.
- Que te cancelen los servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días posteriores a tu solicitud.
- Que el proveedor no suspenda el servicio de telecomunicación principal por falta de pago de los servicios adicionales.

Modificación del precio convenido o presupuestado

Tienes derecho a:

- Que te informen de manera notoria y visible el monto total a pagar por el servicio o producto que se te ofrezca.
- Que te informe con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación de cualquier cambio al contrato de adhesión.
- Que cualquier cambio en los términos y condiciones pactados se realicen solo con tu consentimiento expreso.
- Que te notifiquen el cambio del contrato de adhesión originalmente suscrito por otro nuevo previo a tu consentimiento expreso.
- Que no se modifique el plazo, precio o tarifa cuando contrates a plazo forzoso, a menos de que te genere un beneficio.
- Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, en el esquema de pospago.
- Que te respeten el precio o tarifa contratada, ofrecida o convenida y que coincida con la autorizada o registrada y publicada ante el IFT.

Negativa a hacer efectiva la garantía

Tienes derecho a:

- Una garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor, no menor a 90 (noventa) días.
- Que te expida la póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa al momento de la entrega del equipo terminal.
- Que te informen si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso , y si el equipo falla fuera de periodo de garantía, deberá indicar el proceso para repararlo.
- Que no se descuente de la garantía el tiempo que dure la reparación del equipo.
- Que te renueven la garantía cuando te repongan el equipo.
- Que el proveedor se haga responsable de las reparaciones, cuando proporcione el equipo en arrendamiento o comodato.

Adicional a los derechos anteriores, a continuación te mencionamos algunos que pueden aplicar de manera general a todos los motivos de reclamación.

Tienes derecho a:

- Elegir el sistema de atención con los que cuenta el proveedor para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.
- Que te informen de la ubicación de oficinas o centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas.
- Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.
- La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados.
- Que la Profeco, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las clausulas contenidas en el contrato de adhesión.

CONCLUSIÓN

Durante el segundo cuatrimestre de 2022, las inconformidades totales recibidas en la Profeco disminuyeron -1.1% en comparación con el mismo periodo de 2021; sin embargo, en comparación con los primeros cuatro meses de 2022, aumentaron 2%.

El principal motivo de reclamación fue la negativa del proveedor de entregar el bien o servicio, con 22 de cada 100 inconformidades en materia de telecomunicaciones.

El segundo motivo con mayor reclamación es la negativa del proveedor a rescindir el contrato, seguido en tercer lugar por la negativa a corregir errores. En suma, los tres principales motivos de reclamación representan más del 50% del total de inconformidades en el segundo cuatrimestre de 2022.

El servicio con mayor número de inconformadidades es el de telefonía móvil con 31 de cada 100; sin embargo, en el análisis de los meses mayo, junio, julio y agosto de 2022, se observa una disminución de -5.9% de las reclamaciones, en comparación con el mismo periodo de 2021.

Las empresas Telcel, AT&T y Movistar concentran el 98% de las reclamaciones por el servicio de telefonía móvil.

Telcel es el proveedor que más reclamaciones tuvo por el servicio de telefonía móvil, con 42 de cada 100 reclamaciones; sin embargo, AT&T continúa siendo el proveedor con mayor número de inconformidades por usuarios, ya que recibe 34 reclamaciones por cada millón de líneas telefónicas.

En el segundo cuatrimestre de 2022, aumentaron 22.1% las reclamaciones por los servicios empaquetados, en comparación con el mismo periodo de 2021, debido al incremento en el número de inconformidades que recibieron las empresas Totalplay y Megacable.

Del total de las inconformidades, 29 de cada 100 están relacionadas a servicios empaquetados, razón por la cual se coloca como el segundo servicio con más reclamaciones del sector de telecomunicaciones.

El servicio de Internet presentó incrementos en sus reclamaciones, 13.6% más que en los meses de mayo, junio,

julio y agosto de 2021. En este servicio, las tres empresas con mayor número de inconformidades fueron Telcel, Megacable y Totalplay que en suma reciben 71 de cada 100 reclamaciones asociadas a este servicio.

En cuanto a la televisión de paga, Megacable, Izzi y Total Play reciben en conjunto 69 de cada 100 reclamaciones; este servicio mostró una baja de -16% en las inconformidades en el segundo cuatrimestre de 2022 en comparación con el mismo periodo de 2021. El principal motivo de reclamación es el relacionado con la negativa del proveedor a rescindir el contrato.

El 69% de las reclamaciones asociadas a los equipos terminales, corresponden a la negativa del proveedor a hacer válida la garantía, a defectos de fabricación y a la negativa al cambio o la devolución

Durante en el segundo cuatrimestre de 2022, las reclamaciones relacionadas a estos productos disminuyeron -17.4% en comparación con el segundo cuatrimestre de 2021.

Por último, la telefonía fija es el servicio de telecomunicaciones que menos reclamaciones tiene, ya que durante el segundo cuatrimestre de 2022, 5 de cada 100 corresponden a este servicio, de las cuales el 82% de estas son en contra de Telmex.

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 5625 6700 Ext. 12005 y 12004**
- Correo electrónico: **denuncias.telecom@profeco.gob.mx**

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR