ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES

TERCER CUATRIMESTRE 2022 vs 2021

2022 Ricardo Flores Magón

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
7 DATOS IMPORTANTES PARA DESTACAR
9 INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
12 SERVICIOS EMPAQUETADOS
15 TELEFONÍA MÓVIL
17 INTERNET
20 EQUIPO TERMINAL
22 TELEVISIÓN RESTRINGIDA
24 TELEFONÍA FIJA
26 DERECHOS QUE PUEDES HACER VALER
30 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 telefónica 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

La industria de las telecomunicaciones en México se ha expandido significativamente en las últimas décadas, permitiendo a millones de personas acceder a servicios de telefonía, internet y televisión de paga. Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos y la creciente demanda de servicios, también se han presentado un gran número de reclamaciones por el incumplimiento de las condiciones originalmente contratadas.

Este documento tiene como objetivo informar a las personas sobre las inconformidades más recurrentes en materia de telecomunicaciones, identificando las áreas en las que se requieren mejoras y proponiendo soluciones para abordar estos problemas 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.

A través de una recopilación de datos de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS) y de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT). Este documento busca proporcionar una comprensión más profunda de las principales preocupaciones de las personas en relación con los servicios de telecomunicaciones y contribuir a la mejora de la calidad y el acceso a estos servicios.

La información estadística se obtiene de las inconformidades reportadas por la DGPCT, la cual atendió el 48.4% de las reclamaciones, mismas que ingresan a través de la plataforma electrónica de Concilianet; asimismo, se toma en cuenta lo reportado por las 38 ODECOS, que en conjunto atendieron el 51.6% de las reclamaciones del tercer cuatrimestre de 2022. La atención se realiza mediante la generación de acuerdos telefónicos inmediatos o por la radicación de expedientes.

Con la información referida en el párrafo anterior y con la publicada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), 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, con este, nueve informes sobre las inconformidades más recurrentes de servicios telecomunicaciones.

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.

DATOS IMPORTANTES PARA DESTACAR

Personas usuarias y disponibilidad en los hogares

99.3 millones usuarios de teléfono celular

80% de la población mayor a seis años

88.6 millones usuarios de Internet

76% de la población mayor a seis años

33.1 millones hogares con teléfono móvil

93% de los hogares

22.5 millones hogares con internet fijo

56% de los hogares

15.9 millones hogares con televisión de paga

43% de los hogares

14.3 millones hogares con telefonía fija

39% de los hogares

Fuente:
INEGI (2022) Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021

Principales resultados de las reclamaciones de los servicios de telecomunicaciones

2020	2021	2022
15,842	15,536	14,236

Durante el 2022, las inconformidades totales recibidas en la Profeco disminuyeron -8.4% en comparación con el año inmediato anterior.

En tres años, 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; sin embargo, durante todo el año 2022 fue el servicio con más reclamaciones del sector de telecomunicaciones.

Servicios Empaquetados

Las reclamaciones de los servicios empaquetados en 2020 representaban el 18.5% del total de inconformidades y para el 2022 ya representan el 27.3%.

2020	2021	2022
AT&T 23 de cada 100	**TELCEL** 20 de cada 100	**TELCEL** 21 de cada 100
TELCEL 21 de cada 100	**AT&T** 17 de cada 100	**MEGACABLE** 16 de cada 100
IZZI 12 de cada 100	**MEGACABLE** 14 de cada 100	**AT&T** 13 de cada 100
56 de cada 100 reclamaciones	**51 de cada 100 reclamaciones**	**50 de cada 100 reclamaciones**

TELCEL
MEGACABLE
AT&T

Los proveedores con mayor cantidad de reclamaciones durante 2022 fueron Telcel, Megacable y AT&T.

TELCEL
2020
2021
2022

El proveedor Telcel se ha posicionado durante tres años consecutivos dentro del ranking de los tres proveedores de Telecomunicaciones con más reclamaciones.

IZZI

Durante 2021 y 2022 el proveedor de Telecomunicaciones Izzi dejó el ranking como proveedor con mayores reclamaciones en el sector.

INCONFORMIDADES TOTALES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

4,927	4,122	-16.3%
3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación

- Durante el tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre) de 2022, **las inconformidades recibidas en la Profeco por los servicios de telecomunicaciones disminuyeron -16.3%** respecto al mismo periodo del año 2021, al pasar de 4,927 a 4,122.

Cuatrimestre / año	2020	2021	2022
ene-abr	5,407 (34%)	5,449 (35%)	5,010 (35%)
may-ago	5,490 (35%)	5,160 (33%)	5,104 (36%)
sept-dic	4,945 (31%)	4,927 (32%)	4,122 (29%)
	15,842	**15,536**	**14,236**

Dato curioso:
El 29% de las inconformidades del año 2022 se recibieron en el tercer cuatrimestre del año.

Durante los últimos cuatrimestres de cada año, se puede ver una ligera reducción en las quejas comparado con los dos previos cuatrimestres en suma.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

	3er cuatrimestre 2021			3er cuatrimestre 2022		
1	Negativa a la entrega del bien o servicio	1,263	25.6%	Negativa a la entrega del bien o servicio	886	21.5%
2	Negativa a la rescisión del contrato	545	11.1%	Negativa a la rescisión del contrato	744	18.0%
3	Negativa a corregir errores	456	9.3%	Error de cálculo en el cobro	370	9.0%
4	Producto o servicio no solicitado o autorizado	445	9.0%	Negativa a corregir errores	367	8.9%
5	Error de cálculo en el cobro	389	7.9%	Producto o servicio no solicitado o autorizado	315	7.6%
6	Otros motivos	1,829	37.1%	Otros motivos	1,440	35.0%
	TOTAL	4,927	100%	TOTAL	4,122	100%

Durante el tercer cuatrimestre del año 2022, l**os tres principales motivos de reclamación** corresponden a: la negativa a la entrega del bien o servicio, la negativa a la rescisión del contrato y el error de cálculo en el cobro, que **representan el 48.5% de las reclamaciones en el sector de telecomunicaciones.**

En comparación con el tercer cuatrimestre de 2021, **las quejas relacionadas con la negativa a la rescisión del contrato aumentaron 36.5%**, al pasar de 545 a 744 en el tercer cuatrimestre de 2022. El principal motivo de reclamación continúa siendo **la negativa del proveedor a entregar el bien o servicio**, a pesar de que se redujeron las inconformidades en un -29.8%.

TIPO DE BIEN O SERVICIO DEL QUE SE DERIVÓ LA INCONFORMIDAD

	3er cuatrimestre 2021			3er cuatrimestre 2022		Variación
	Número de inconformidades	Porcentaje del total		Número de inconformidades	Porcentaje del total	
Servicios Empaquetados	1,071	21.7%	1	1,190	28.9%	11.1% ↑
Telefonía Móvil	1,442	29.3%	2	1,184	28.7%	-17.9% ↓
Internet	764	15.5%	3	533	12.9%	-30.2% ↓
Equipo terminal	616	12.5%	4	521	12.6%	-15.4% ↓
Televisión Restringida	624	12.7%	5	455	11.0%	-27.1% ↓
Telefonía Fija	337	6.8%	6	183	4.4%	-45.7% ↓
Otros	73	1.5%	7	56	1.4%	-23.3% ↓
Total	4,927	100%		4,122	100%	

- Por primera vez, **los servicios empaquetados** se posicionan como los servicios con más reclamos, ya que se **incrementaron las inconformidades en un 11.1%**, en comparación con el tercer cuatrimestre de 2021.

- En los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, se redujeron las inconformidades de los servicios de telefonía fija (-45.7%), internet (-30.2%), televisión restringida (-27.1%), telefonía móvil (-17.9%), así como los relacionados con el equipo terminal (-15.4%); lo anterior, en comparación con el mismo periodo de 2021.

SERVICIOS EMPAQUETADOS

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
1,071	1,190	11.1% ↑

En el tercer cuatrimestre de 2022, se registró nuevamente un crecimiento en el número de reclamaciones presentadas por servicios empaquetados, este aumento representa el 11.1% en comparación con el mismo periodo de 2021.
En este periodo, los servicios empaquetados se colocan como el servicio con más reclamos del sector de telecomunicaciones, con 29 de cada 100 inconformidades.

Inconformidades por proveedor que ofrece Servicios Empaquetados

Ranking absoluto

		3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
1	TOTALPLAY	315	423	34% ↑
2	MEGACABLE	410	384	-6% ↓
3	IZZI	247	278	13% ↑

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).

- Total Play, Megacable e Izzi reciben en conjunto 1,085 reclamaciones, que representan el 91% de las quejas totales por servicios empaquetados.
- Destaca el caso de Megacable que recibió -6% menos reclamaciones en el tercer cuatrimestre de 2022, respecto al mismo periodo del año pasado.

Inconformidades por cada millón de accesos y líneas

Ranking relativo

		Accesos de banda ancha	Líneas de Telefonía fija	Accesos de Televisión de paga	TOTAL	Inconformidades por cada millón de accesos y líneas
1	TOTALPLAY	3.9 millones	4.1 millones	2.3 millones	10.3	41
2	MEGACABLE	3.7 millones	2.9 millones	5.3 millones	11.9	32
3	IZZI	5.7 millones	4.9 millones	7.2 millones	17.8	16

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 marzo de 2022. Consultado el 02 de enero de 2023 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

Total Play recibió 34% más reclamaciones en los meses de septiembre a diciembre de 2022 en comparación con el mismo periodo de 2021, y es el proveedor con mayor número de reclamaciones respecto a sus suscripciones, 41 por cada millón de accesos y líneas de servicios fijos de telecomunicaciones.

Para saber:
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 por Servicios Empaquetados

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la rescisión del contrato	160	396	148% ↑
Negativa a la entrega del servicio	466	321	-31% ↓
Error de cálculo en el cobro	39	79	102% ↑

- Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, aumentaron (148%) las inconformidades relacionadas con la negativa del proveedor a rescindir el contrato y se colocaron como el principal motivo de reclamación.
- En este periodo de 2022, se duplicaron las reclamaciones relacionadas con errores de cálculo en el cobro, en comparación con el tercer cuatrimestre de 2021.
- Estos tres motivos representan 67 de cada 100 reclamaciones asociadas a los servicios empaquetados

TELEFONÍA MÓVIL

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
1,442	1,184	-17.9% ↓

En el tercer cuatrimestre de 2022 se registró una reducción de -17.9% en las reclamaciones asociadas a los servicios de telefonía móvil; actualmente, es el segundo servicio con mayor número de inconformidades (28 de cada 100 reclamaciones).

Inconformidades por proveedor de Telefonía Móvil

Ranking absoluto

		3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
1	TELCEL	675	575	-15% ↓
2	AT&T	615	407	-34% ↓
3	MOVISTAR	141	174	23% ↑

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

- En el tercer cuatrimestre de 2022, Telcel, AT&T y Movistar recibieron en conjunto 98 de cada 100 reclamaciones por el servicio de telefonía móvil.
- Telcel recibe casi la mitad de las reclamaciones del servicio de telefonía móvil (49 de cada 100).
- Movistar fue el único proveedor de telefonía móvil que incrementó sus reclamaciones (23%) durante los últimos cuatro meses del año 2022.

Inconformidades por cada millón de líneas

Ranking relativo

		Líneas de telefonía móvil	Inconformidades por cada millón de líneas
1	AT&T	20.1 millones	20
2	MOVISTAR	22.3 millones	8
3	TELCEL	80.2 millones	7

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. al mes marzo de 2022. Consultado el 02 de enero de 2023 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

- El proveedor con mayor número de inconformidades por usuarios es AT&T, ya que recibe 20 reclamaciones por cada millón de líneas telefónicas.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Telefonía Móvil

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del bien o servicio	248	223	-10% ↓
Error de cálculo en el cobro	185	186	0.5% ↑
Negativa a corregir errores	199	154	-40% ↓

- Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, el principal motivo de reclamación en el servicio de telefonía móvil fue la negativa a la entrega del bien o servicio.

- En suma, la negativa a la entrega del bien o servicio, los errores de cálculo en los cobros y la negativa a corregir errores, representaron el 48% de las reclamaciones de la telefonía móvil en el tercer cuatrimestre de 2022.

INTERNET

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
764	533	-30.2% ↓

Las reclamaciones asociadas al servicio de Internet continúan reduciéndose; durante el tercer cuatrimestre de 2022, se recibieron menos reclamaciones (-30.2%) en comparación con el mismo periodo de 2021.
Durante el tercer cuatrimestre de 2022; de cada 100 reclamaciones, 13 estaban asociadas a los servicios de Internet.

Inconformidades por proveedor que ofrece servicio de Internet

Ranking absoluto

		3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
1	TELCEL	286	240	-16% ↓
2	MEGACABLE	146	81	-45% ↓
3	TOTAL PLAY	98	73	-26% ↓

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

- De septiembre a diciembre de 2022, Telcel recibió 45 de cada 100 reclamaciones, seguido por Megacable (15 de cada 100) y Total Play (14 de cada 100),

Inconformidades por cada millón de accesos o líneas

Ranking relativo

		Accesos de banda ancha fija	Líneas de banda ancha móvil	TOTAL	Inconformidades por cada millón de accesos o líneas
1	MEGACABLE	3.7 millones	0.4 millones	4.1 millones	20
2	TOTAL PLAY	3.9 millones	-	3.9 millones	19
3	TELCEL	-	77.9 millones	77.9 millones	3

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 Megacable, se utilizan las líneas de banda ancha móvil y los accesos de banda ancha fija; para Telcel, se utilizan las líneas de banda ancha móvil; y para Total Play se utilizan los accesos de banda ancha fija. Datos al mes de marzo de 2022. Consultado el 02 de enero de 2023 de:: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml**

- En cuanto al ranking relativo, Megacable es el proveedor de servicios de Internet con más reclamaciones respecto al número de suscriptores, ya que recibió 20 reclamaciones por cada millón de accesos de Internet, durante el tercer cuatrimestre del 2022.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Internet

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del servicio	263	138	-48% ↓
Negativa a la rescisión del contrato	86	84	-2% ↓
Error de cálculo en el cobro	120	79	-34% ↓

- La negativa del proveedor a entregar el servicio de Internet permanece como el principal motivo por el cual se quejan las personas consumidoras; sin embargo, en este tercer cuatrimestre de 2022 se redujeron -48% las reclamaciones asociadas a este; lo anterior, en comparación con el mismo periodo de 2021.

- De las reclamaciones por el servicio de Internet, 56 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.

EQUIPO TERMINAL

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
616	521	-15.4% ↓

Las inconformidades relacionadas con el equipo terminal (teléfono celular, módem, decodificador) se redujeron -15.4% durante el tercer cuatrimestre de 2022; lo anterior, en comparación con el mismo periodo del año 2021.
En los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, el 12.6% de las reclamaciones corresponden a problemas con los equipos terminales.

Inconformidades por proveedor que comercializa Equipos Terminales

Ranking absoluto

		3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
1	TELCEL	109	79	-28% ↓
2	MOVISTAR	59	78	32% ↑
3	SAMSUNG*	52	78	50% ↑

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.).
*Samsung no es un proveedor de servicios de telecomunicaciones, se considera en este ejercicio al ser la marca que más inconformidades tiene en equipos terminales.

- De las reclamaciones asociadas a los equipos terminales, 45 de cada 100 recaen en tres empresas: dos proveedores de servicios de telecomunicaciones (Telcel y Movistar) y un fabricante de equipos terminales (Samsung).
- Telcel fue el único proveedor que disminuyó sus inconformidades (-28%) por equipo terminal.
- Samsung, como fabricante de equipos terminales, aumentó sus reclamaciones (50%), el cual pasó de recibir 52 reclamaciones en el tercer cuatrimestre de 2021 a 78 en el mismo periodo de 2022.

Principales motivos de reclamación de Equipo Terminal

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a hacer efectiva la garantía	270	226	-16% ↓
Negativa a la entrega del bien	96	95	-1% ↓
Negativa a cambio o devolución	77	63	-18% ↓

- En el tercer cuatrimestre de 2022, disminuyeron las reclamaciones que derivan de la negativa a hacer efectiva la garantía, a la entrega del bien y al cambio o devolución, en comparación con el mismo periodo de 2021.
- En suma, 74 de cada 100 reclamaciones por equipos terminales corresponden a estos tres motivos de reclamación.

TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
624	455	-27.1% ↓

Durante el tercer cuatrimestre de 2022, se registró un descenso en el número de inconformidades presentadas ante la Profeco (-27.1%) por el servicio de televisión de paga. De cada 100 inconformidades, 11 corresponden a este servicio.

Inconformidades por proveedor que ofrece el servicio de Televisión Restringida

Ranking absoluto

		3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
1	MEGACABLE	135	122	-10% ↓
2	IZZI	145	110	-24% ↓
3	SKY	95	82	-14% ↓

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

- La disminución en las inconformidades en la televisión de paga se debe a que bajaron las reclamaciones de los tres principales proveedores de este servicio.
- Reciben en conjunto 69 de cada 100 reclamaciones: Megacable (27 de cada 100), Izzi (24 de cada 100) y Sky (18 de cada 100).

Inconformidades por cada millón de accesos

Ranking relativo

		Líneas de telefonía móvil	Inconformidades por cada millón de líneas
1	MEGACABLE	5.3 millones	23
2	IZZI	7.2 millones	15
3	SKY	8.5 millones	10

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 marzo de 2022. Consultado el 02 de enero de 2023 de:: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

- En cuanto al ranking relativo, Megacable es el proveedor con mayor número de inconformidades, el cual recibe 23 reclamaciones por cada millón de accesos de televisión de paga.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Televisión Restringida

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la rescisión del contrato	233	170	-27% ↓
Negativa a la entrega del servicio	91	58	-36% ↓
Negativa a corregir errores	88	55	-38% ↓

- 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 tercer 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 62 de cada 100 inconformidades por este servicio.

TELEFONÍA FIJA

Total de inconformidades recibidas en Profeco

3er cuatrimestre **2021**	3er cuatrimestre **2022**	Variación
337	183	-45.7% ↓

Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, la telefonía fija fue el servicio de telecomunicaciones en el que más se redujeron las inconformidades (-47.5%) en comparación con el mismo periodo de 2021.

La telefonía fija es el servicio con menos reclamaciones, solo el 4% de las inconformidades interpuestas por la ciudadanía correspondían a este servicio.

Inconformidades por proveedor que ofrece servicio de Telefonía Fija

Ranking absoluto

		3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
1	TELMEX	302	143	-53% ↓
2	IZZI	14	16	14% ↑
3	TOTAL PLAY	6	11	83% ↑

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

- De los proveedores que ofrecen este servicio, Telmex recibió el 78% de las reclamaciones de telefonía fija.
- En los últimos cuatro meses del 2022, Izzi y Total Play aumentaron sus inconformidades 14% y 83%, respectivamente, en comparación al mismo periodo de 2021.

Inconformidades por cada millón de líneas

Ranking relativo

		Líneas de telefonía fija	Inconformidades por millón de líneas de telefpnía fija
1	TELMEX	10.3 millones	14
2	IZZI	4.9 millones	3
3	TOTAL PLAY	4.1 millones	3

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 marzo de 2022. Consultado el 02 de enero de 2023 de: **https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml.**

- Con respecto al ranking relativo, Telmex recibe 14 reclamaciones por cada millón de líneas telefónicas.

Principales motivos de reclamación en el servicio de Telefonía Fija

	3er Cuatrimestre **2021**	3er Cuatrimestre **2022**	Variación
Negativa a la entrega del servicio	85	39	-54% ↓
Negativa a corregir errores	62	35	-44% ↓
Negativa a la rescisión del contrato	21	29	38% ↑

- En el tercer cuatrimestre de 2022, la negativa del proveedor a rescindir el contrato fue el único motivo en el que se registró un aumento en el número de reclamaciones (38%), respecto al mismo periodo de 2021.

- En suma, estos tres motivos de reclamación representan el 56% de las inconformidades totales del servicio de telefonía fija.

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 tercer cuatrimestre de 2022, las inconformidades en materia de telecomunicaciones recibidas en la Profeco disminuyeron -16.3% en comparación con el mismo periodo de 2021. Este fue el cuatrimestre con menos quejas del 2022.

El principal motivo de reclamación fue la negativa del proveedor de entregar el bien o servicio (21 de cada 100 inconformidades); el segundo motivo con mayor reclamación fue la negativa del proveedor a rescindir el contrato (18 de cada 100) y, en tercer lugar, la negativa a corregir errores (9 de cada 100).

En suma, los tres principales motivos de reclamación representan el 48% del total de inconformidades en el tercer cuatrimestre de 2022.

El aumento de las reclamaciones por los servicios empaquetados, originó que se convirtiera en el servicio de telecomunicaciones con más inconformidades del tercer cuatrimestre de 2022, con 29 de cada 100; en este periodo, las empresas Total Play, Megacable e Izzi recibieron el 91% de las inconformidades totales.

En este periodo, se redujeron las inconformidades de los servicios de telefonía fija (-45.7%), Internet (-30.2%), televisión de paga (-27.1), telefonía móvil (-17.9%), así como las relacionadas con el equipo terminal (-15.4%).

Debido a la disminución continua de sus inconformidades, que se ha reportado desde el primer cuatrimestre de 2021; la telefonía móvil se colocó como el segundo servicio con más reclamaciones, en donde las empresas Telcel, AT&T y Movistar, que en suma reciben 1,184 reclamaciones que equivalen a 98 de cada 100 inconformidades por este servicio.

La baja en las reclamaciones del servicio de Internet se explica por la disminución en las reclamaciones de las empresas Telcel, Megacable y Total Play; también disminuyeron los tres principales motivos de reclamación: negativa a la entrega del servicio, negativa a la rescisión del contrato y errores de cálculo en el cobro.

En el tercer cuatrimestre de 2022, el 45% de las reclamaciones asociadas a los equipos terminales fueron en contra de los proveedores del servicio

Telcel y Movistar, así como de Samsung, que se incluye en este análisis por ser el fabricante de equipos con más inconformidades.

En cuanto a la televisión de paga, Megacable es el proveedor con mayor número de inconformidades por usuario, ya que recibe 23 reclamaciones por cada millón de accesos de televisión de paga.

Por último, en el tercer cuatrimestre de 2022, la telefonía fija fue el servicio de telecomunicaciones en el que más se redujeron las inconformidades (-47.5%) en comparación con el mismo periodo de 2021 y continúa como el servicio de telecomunicaciones con menos reclamaciones (4 de cada 100); cabe destacar que Telmex recibió el 78% de las inconformidades totales de este servicio.

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