

Comunicado de Prensa No. 28/2019

Ciudad de México a 11 de junio de 2019

USUARIOS PUEDEN CONOCER NÚMERO DE QUEJAS QUE TIENE CADA OPERADOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MÉXICO

- *Durante el primer trimestre de este año, 73% de las 4 mil 263 quejas reportadas en el sistema Soy Usuario, y enviadas para atención de los operadores, fueron de dos empresas de telefonía móvil y una de telefonía fija.*
- *El Informe revela que el concesionario que tardó menos tiempo en dar atención a las inconformidades para servicios móviles tomó 3.1 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo lo hizo en 13.6 días hábiles.*
- *En el caso de servicios fijos, el menor tiempo promedio de atención fue de 2.7 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue de 16 días hábiles.*
- *Soy Usuario es una herramienta implementada de manera conjunta entre IFT y PROFECO, de acceso vía internet, que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.*

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a través del *Primer Informe Trimestral Estadístico del Sistema Soy Usuario 2019*, pueden conocer el tiempo promedio que tardan los operadores en resolver sus inconformidades en los servicios de telefonía e internet, sea fijo o móvil, así como de televisión de paga, y que se reportan en el sistema Soy Usuario, además del número de inconformidades y el porcentaje de atención que tiene cada una de las empresas que ofrecen esos servicios.

El Informe señala que, de las 4 mil 529 inconformidades recibidas en el sistema Soy Usuario durante el primer trimestre de este año, 81.41% corresponden a reportes de problemas en un solo servicio; mientras que, el restante 18.59%, se inconformaron por dos o tres de sus servicios contratados.

Durante ese periodo, 4 mil 263 folios del total de quejas reportadas en Soy Usuario fueron canalizados directamente a los proveedores de servicios para su atención. De estos, los primeros tres lugares, equivalentes a 73% de las quejas, los ocupan dos empresas de telefonía móvil y una de telefonía fija. La metodología y el número total de quejas por operador se puede conocer a detalle en el Informe.

Comunicado de Prensa No. 28/2019

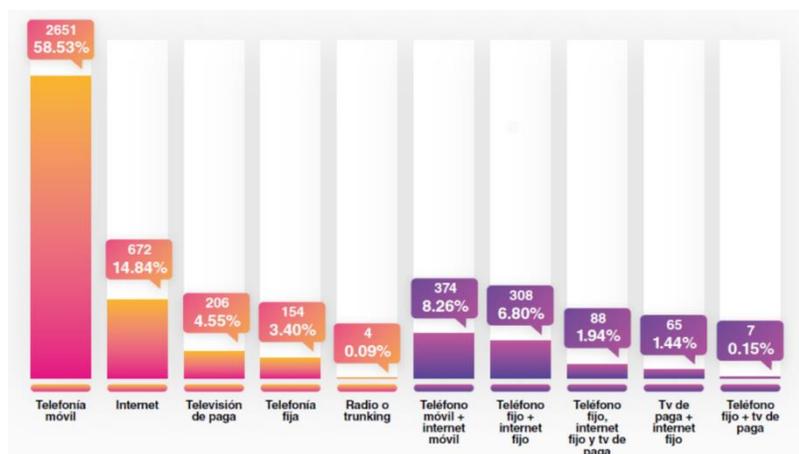
El documento revela que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2019, el tiempo promedio de atención a inconformidades registrado para las empresas que prestan servicios móviles fue de 6.8 días hábiles; mientras que, para servicios fijos, fue de 7.6 días.

Sin embargo, el concesionario que tardó menos tiempo en dar atención a las inconformidades para servicios móviles tomó 3.1 días hábiles, mientras que la empresa que registró el mayor tiempo lo hizo en 13.6 días hábiles. En el caso de servicios fijos, el menor tiempo promedio de atención fue de 2.7 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue de 16 días hábiles.

Soy Usuario es una herramienta implementada de manera conjunta entre IFT y PROFECO, de acceso vía internet, que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir orientación y resolver sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.

En telefonía móvil se recibieron un total de 2 mil 651 inconformidades, lo que equivale a 58.5% del total del trimestre, seguido de las quejas en el servicio de internet, con 672 inconformidades, equivalente al 14.8%; y, posteriormente, las quejas por telefonía e internet móvil, con 374 quejas que representan el 8.26% del total.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO

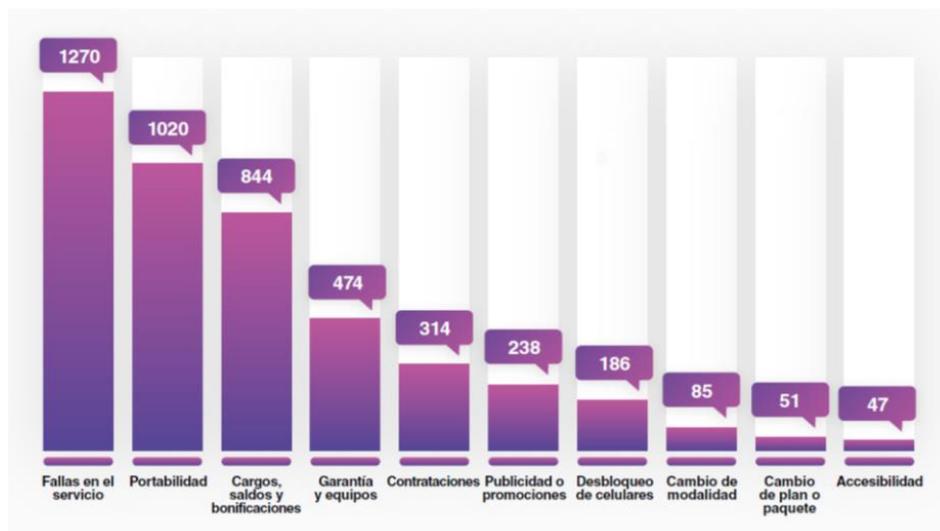


Comunicado de Prensa No. 28/2019

Por lo que hace a la atención brindada a los usuarios durante el primer trimestre de este año, 3 mil 151 folios fueron resueltos, lo que representa 69.5% del total; 756 se encuentran en proceso (16.7%); 370 se desecharon por falta de seguimiento del interesado (8.2%); y, 252, fueron cancelados por duplicidad o por los propios usuarios (5.6%).

Los motivos de inconformidad más recurrentes fueron fallas en servicio, portabilidad y cargos, saldos y bonificaciones.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA



Para presentar alguna inconformidad en Soy Usuario se puede ingresar a www.soyusuario.ift.org.mx. Si hay dudas sobre el funcionamiento de la plataforma se puede llamar al 01800 2000 120, escribir a atencion@ift.org.mx o ingresar al chat en línea a través de <http://chat.ift.org.mx/chat/>.

Algunas de las principales ventajas del uso de Soy Usuario son:

- Acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades.

Comunicado de Prensa No. 28/2019

- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil, sin costo para el usuario.
- Herramienta responsiva, es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas.
- Funciones de accesibilidad y seguridad de la información.
- Facilidad para solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de acuerdo con sus atribuciones.
- Monitoreo y apoyo constante del IFT.

A través de herramientas como [Soy Usuario](#), el [Comparador de Servicios de Telecomunicaciones](#) –que permite conocer y contrastar los precios que dan las empresas que proveen telefonía o internet fijos y móviles, y televisión de paga-, y el [Simulador de Consumo](#) –que da al usuario información aproximada sobre las necesidades de datos (MB) que requiere según el uso de aplicaciones y otras actividades en internet-, el IFT brinda elementos para empoderar a los usuarios y puedan comparar y elegir de manera informada sobre sus servicios de telecomunicaciones.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

