

Ciudad de México a 22 de febrero de 2019

**SE AGILIZA ATENCIÓN A QUEJAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
EN EL SISTEMA SOY USUARIO**

- *Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2018, se recibieron 5 mil 034 inconformidades, de las cuales 3 mil 226 folios fueron resueltos (64.08%), mil 332 se encuentran en proceso (26.46%), 263 fueron cancelados por duplicidad o por los propios interesados (5.22%) y 213 (4.23%) inconformidades se desecharon por falta de seguimiento del interesado.*
- *En el acumulado del año 2018, se recibieron 16 mil 889 inconformidades a través de la plataforma.*
- *Soy Usuario es una herramienta que permite a los usuarios obtener información sobre sus servicios de telecomunicaciones, así como conocer los precios que hay en el mercado y presentar sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación*

De acuerdo con el Cuarto Informe del Sistema Soy Usuario 2018, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2018, se recibieron 5 mil 34 inconformidades, de las cuales 3 mil 226 folios fueron resueltos (64.09%), mil 332 se encuentran en proceso (26.46%), 263 fueron cancelados por duplicidad o por los propios interesados (5.22%) y 213 inconformidades se desecharon por falta de seguimiento del interesado (4.23%).

El tiempo promedio en el que los operadores dan solución a las inconformidades de los usuarios, a través de la plataforma Soy Usuario, se redujo de 9.5 días hábiles a 5.9 respecto del trimestre anterior en servicios móviles. Para servicios fijos, el tiempo promedio fue de 8.3 días hábiles, mientras que en el periodo de julio a septiembre de 2018 fue de 9.3.

Del total de las inconformidades presentadas entre octubre y diciembre del año pasado, 52.46% fueron de telefonía móvil, 15.75% de internet, 5.09% de televisión de paga y 3.30% de telefonía fija.

En el mismo periodo, 76.66% de los folios reportados fueron por quejas en un solo servicio, mientras que el restante 23.34% fueron por problemáticas con dos o tres servicios contratados.

Respecto al tipo de problemática reportada por los usuarios, mil 714 inconformidades corresponden a fallas en el servicio (34%); mientras que el segundo y tercer lugar lo ocupan portabilidad (21%) y cargos, saldos y bonificaciones (19%).

Comunicado de Prensa No. 5/2019

En total, para el año 2018, se recibieron 16 mil 889 inconformidades a través de la plataforma y entre los principales motivos de queja están las fallas en el servicio, cargos, saldos y bonificaciones y portabilidad.

Por su parte, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), dio orientación sobre el ejercicio de sus derechos a 15 mil 405 usuarios durante el año 2018.

Soy Usuario es una herramienta que permite a los usuarios obtener información sobre sus servicios de telecomunicaciones, así como conocer los precios que hay en el mercado y presentar sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.

Entre las principales funciones que ofrece la herramienta Soy Usuario se encuentran:

- Acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades.
- 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.

Para consultar el Informe y conocer más acerca de Soy Usuario, se puede ingresar a la página www.soyusuario.ift.org.mx, llamar al 01 800 2000 120 o escribir a atencion@ift.org.mx.

-----*****-----
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 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx