

## Comunicado de Prensa No. 17/2016

Ciudad de México a 25 de febrero de 2016

### **EL IFT PUBLICA SEGUNDO INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO**

- **El objetivo es ofrecer información a los usuarios sobre la atención que brindan las empresas a las inconformidades presentadas**
- **La implementación del sistema privilegia el proceso de pre-conciliación entre los usuarios y sus proveedores de servicios**
- **El mayor porcentaje de inconformidades presentadas corresponden al servicio de telefonía móvil, con 39.22%.**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) da a conocer el segundo informe sobre el uso del sistema Soy Usuario, una plataforma de acceso vía internet que permite llevar a cabo un proceso de pre-conciliación entre los prestadores de servicios y sus usuarios. Entre las principales ventajas de la herramienta se encuentran las siguientes:

- El lapso en que las empresas deben confirmar la recepción de la inconformidad (primer contacto), está establecido dentro de las primeras 48 horas hábiles, contadas a partir de la interposición del reporte.
- Acceso permanente a la herramienta para el ingreso y seguimiento de sus inconformidades.
- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil.
- Facilidad para solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de acuerdo con sus atribuciones.
- Monitoreo y apoyo constante del IFT.
- Supervisión y verificación de las fallas generalizadas del servicio por parte del IFT.

## Comunicado de Prensa No. 17/2016

Durante el segundo trimestre de su operación, el sistema Soy Usuario recibió 2,366 inconformidades, de las cuales 39.22% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 29.50% a Internet, 16.44% a telefonía fija, 14.67% de televisión de paga y el 0.17% al servicio de radio o trunking.

Se interpusieron 1,229 inconformidades por “fallas en el servicio”, de las cuales se ha dado atención al 68.02% y 27.01% se encuentran en proceso; el restante fueron canceladas por duplicidad o desechadas por falta de interés del usuario.

Los proveedores de servicios de telefonía móvil brindaron una respuesta que pone fin a la inconformidad en un promedio de 6.65 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio es de 15.03 días hábiles.

El IFT continúa trabajando en conjunto con la PROFECO y los prestadores de servicios a fin de mejorar la atención a través del sistema en favor de los usuarios.

La herramienta está disponible en [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.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](http://www.ift.org.mx)