

Comunicado de Prensa No. 47/2017

Ciudad de México a 10 de mayo de 2017

EL IFT PUBLICA EL PRIMER INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO 2017

- Del 1 de enero al 31 de marzo de 2017 se recibieron 2,885 inconformidades.
- Soy Usuario es un espacio de pre conciliación entre la empresa y los usuarios, a fin de buscar un acuerdo entre las partes.
- El IFT busca ofrecer información útil a los usuarios de servicios de telecomunicaciones sobre la atención que brindan las empresas a las inconformidades presentadas.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los interesados el informe sobre las inconformidades presentadas a través de su plataforma “Soy Usuario” en el que se destaca que entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2017, se recibieron 2,885 inconformidades, de las cuales el 40.2% corresponden al servicio de internet, el 34.3% a telefonía móvil, el 14.6% de televisión de paga y el 10.9% a telefonía fija.

El 51.1% de las inconformidades ingresadas corresponden a “fallas en el servicio”, de las cuales se ha dado atención al 68.3%, el 26.3% de los casos se encuentran en proceso por parte de Profeco y el restante 5.4% fueron cancelados por duplicidad o desechados por falta de seguimiento del usuario. Los proveedores de servicios móviles brindaron respuesta que puso fin a la inconformidad en un promedio de 7.3 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio fue de 12 días hábiles. Por su parte, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), dio orientación sobre el ejercicio de sus derechos a 2,847 usuarios y recibió 497 casos solicitando su intervención.

Los cinco estados de la República de los que provienen el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz y Nuevo León.

Entre las principales ventajas para el uso de Soy Usuario se encuentran:

- Acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades.

Comunicado de Prensa No. 47/2017

- Herramienta responsiva, es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas.
- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil, sin costo para el usuario.
- Herramienta con 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.

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.

El informe está disponible en el portal de internet del IFT y el sistema se encuentra en www.soyusuario.ift.org.mx, en el que se pueden canalizar inconformidades y hacer valer los derechos como consumidor de los servicios de telecomunicaciones.

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 01800 2000 120 o escribe a atencion@ift.org.mx
#SoyUsuario

-----*****-----

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

Comunicado de Prensa
No. 47/2017

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,
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx