

## Comunicado de Prensa No. 35/2020

Ciudad de México, a 13 de abril de 2020

### **A TRAVÉS DE SOY USUARIO, SE PUEDEN CONSULTAR EL NÚMERO DE QUEJAS QUE TIENE SU PROVEEDOR DE TELEFONÍA O INTERNET Y EL TIEMPO EN EL QUE LAS RESUELVE**

- *El IFT presenta el Cuarto Informe Trimestral de la plataforma Soy Usuario, la cual registró que, entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con mil 772 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con mil 59 casos; y portabilidad, con 927 reportes.*
- *Durante el periodo se resolvieron 3 mil 435 folios, 777 se encuentran en proceso, 277 fueron desechadas y 352 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*

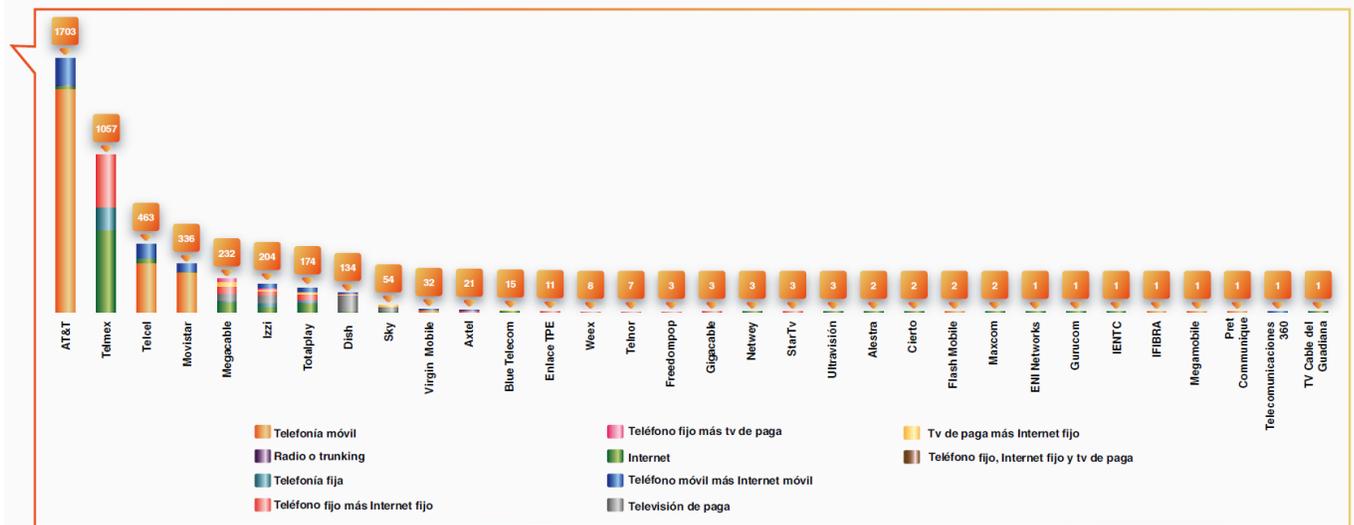
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta su Cuarto Informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, una herramienta de fácil uso a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, con la finalidad de resolver inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.

El informe revela que, para el caso telefonía móvil, AT&T es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 8.52 por cada 100 mil líneas; el segundo lugar lo ocupa Movistar, con 1.18; y el tercero, Telcel, con 0.45 quejas. Mientras que, para telefonía fija, Telmex es la empresa con el primer lugar en inconformidades, recibiendo 1.25 por cada 100 mil líneas; el segundo lugar lo ocupa Megacable, con 0.93; y el tercero, IZZI, con 0.75 quejas.

Durante el periodo reportado, se registraron 4 mil 841 inconformidades, de las cuales se resolvieron 3 mil 435 folios, 777 se encuentran en proceso, 277 fueron desechadas y 352 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios. Además, entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con mil 772 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con 1059 casos; y portabilidad, con 927 reportes.

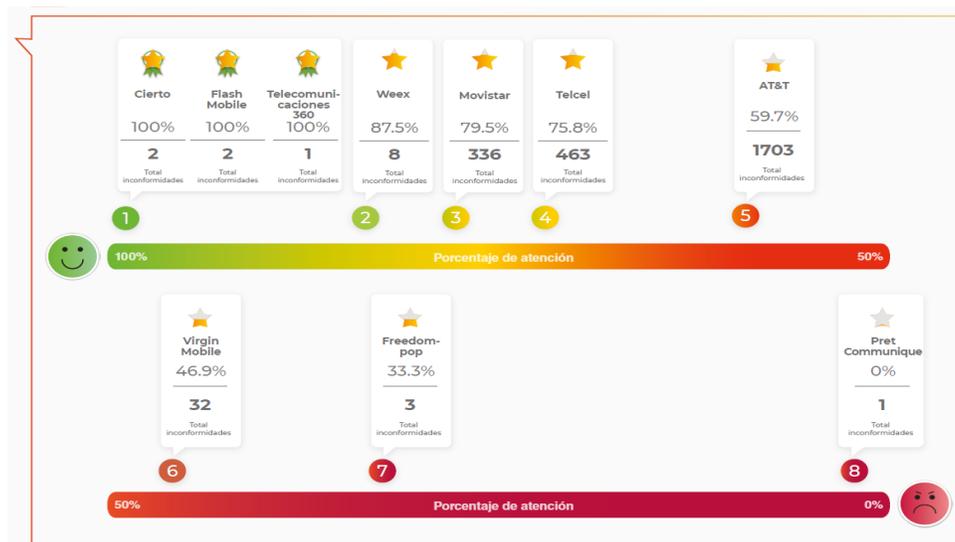
Del total de inconformidades reportadas en la herramienta Soy Usuario, se canalizaron a los proveedores 4 mil 482 folios, que se distribuyen por servicio, ya sea contratado en single, doble o triple play, y por operador:

## Comunicado de Prensa No. 35/2020



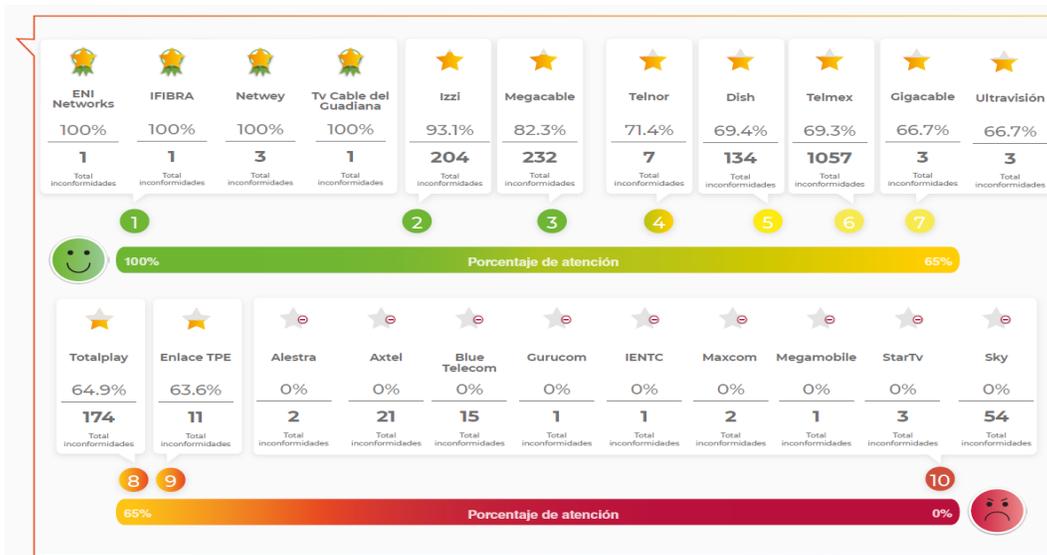
Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el usuario que reportó una inconformidad pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 63.7% de los 868 usuarios que evaluaron el servicio, reportaron estar satisfechos con la atención brindada por su proveedor dentro de la plataforma y el restante se declaró insatisfecho.

El ranking de atención para servicios móviles es el siguiente:



## Comunicado de Prensa No. 35/2020

Para servicios fijos, podemos encontrar el siguiente resultado:



Soy Usuario es una herramienta implementada de manera conjunta entre IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (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.

La plataforma permite que el usuario tenga acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades, reciba notificaciones de forma automática en su correo electrónico y, en caso de solicitarlo, a su teléfono móvil, sin costo para el usuario.

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

## Comunicado de Prensa No. 35/2020

brinda elementos para empoderar a los usuarios y puedan comparar y elegir de manera más informada sobre sus servicios de telecomunicaciones.

El Cuarto informe trimestre del Sistema Soy Usuario podrá ser consultado en el Portal de Usuarios <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario>.

\*\*\*\*\*

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. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

