

## Comunicado de Prensa No. 26/2018

Ciudad de México a 21 de marzo de 2018.

### **BAJAN QUEJAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DURANTE ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2017**

- *Entre octubre y diciembre de 2017, el IFT recibió 3 mil 274 en servicios de telecomunicaciones, 7% menos que en el trimestre anterior, de acuerdo con el Cuarto Informe Estadístico del Sistema Soy Usuario 2017.*
- *Las principales causas de inconformidad fueron por fallas en el servicio (47.4%), cargos, saldos y bonificaciones (16.7%), y portabilidad (11.7%).*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) recibió 3 mil 274 inconformidades por el servicio brindado por operadores de distintos servicios de telecomunicaciones durante el último trimestre del 2017, un 7% menos que el trimestre anterior, de acuerdo con el Cuarto Informe Estadístico del Sistema Soy Usuario 2017.

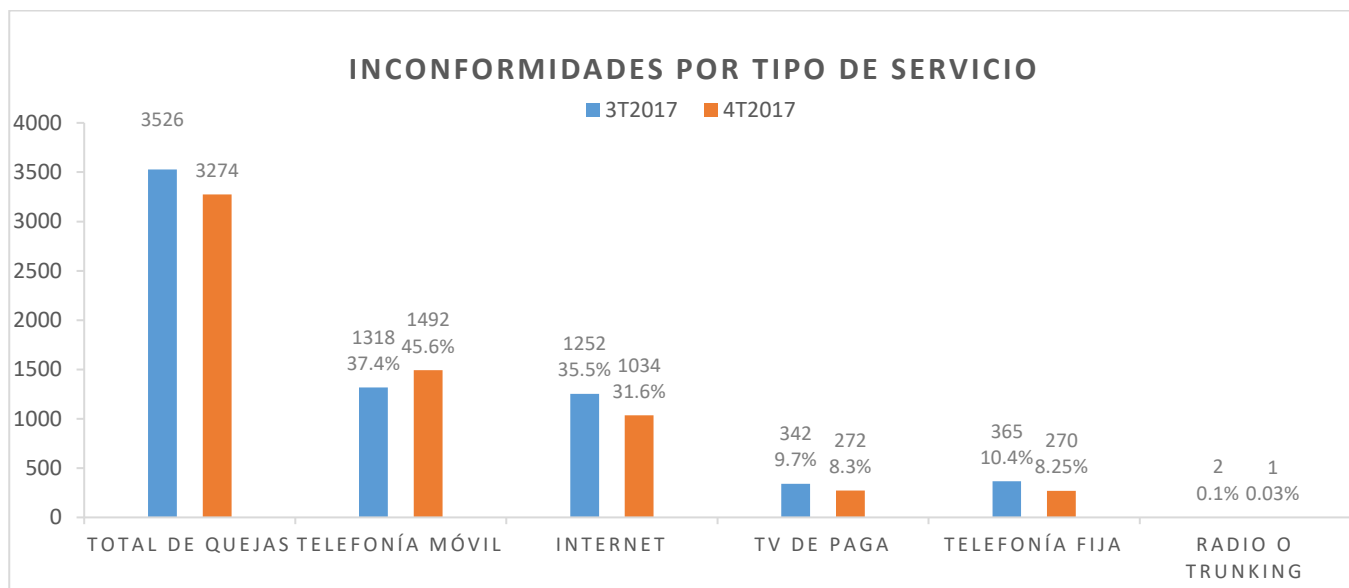
Los datos presentados en este último reporte indican que las quejas recibidas entre octubre y diciembre de 2017 fueron 252 menos que las correspondientes al tercer trimestre del 2017, cuando se registraron 3 mil 526 casos.

Soy Usuario es una herramienta que operan, de manera conjunta, el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para atender las inconformidades presentadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las cuales son remitidas directamente a los proveedores de los servicios para su atención y, si no se da una respuesta que satisfaga a los usuarios, los casos son turnados a la PROFECO.

En los informes trimestrales que presenta el IFT sobre el uso de la herramienta Soy Usuario se reportan el número de inconformidades recibidas, tipo de problemas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención por parte de los concesionarios.

## Comunicado de Prensa No. 26/2018

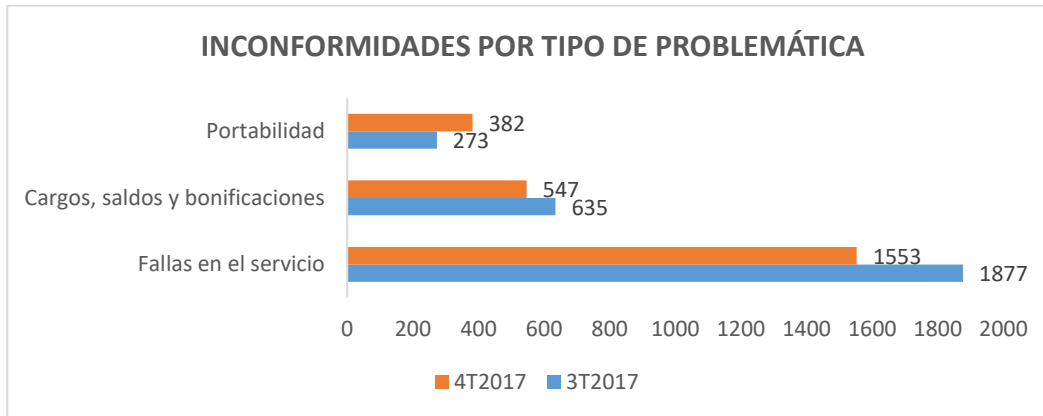
El Cuarto Informe Estadístico del Sistema Soy Usuario 2017 señala que, del total de inconformidades presentadas, 45.6% corresponden al servicio de Telefonía Móvil, 31.6% a Internet, 8.3% a Televisión de Paga, 8.3% a Telefonía Fija y el 0.03% a Radio o Trunking.



Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2017, el 70% de las inconformidades (2 mil 311) fueron atendidas y resueltas, mientras que el 19.6% (643) se encuentran en proceso; 7.6% (250) fueron canceladas por duplicidad de folio o por los propios usuarios y 2.1% (70) fueron desechadas por falta de seguimiento.

Las principales causas de inconformidad de los usuarios fueron: fallas en el servicio (47.4%), cargos, saldos y bonificaciones (16.7%), y portabilidad (11.7%). El 93.7% de los usuarios que acudieron ante el Instituto reportaron problemas para un solo servicio, mientras que el 6.3% se inconformó por la prestación dos o tres de servicios contratados.

## Comunicado de Prensa No. 26/2018



El promedio de tiempo de atención a los usuarios de servicios móviles fue de 6 días hábiles; y, para los servicios fijos, fue de 11.7 días hábiles.

Entre las principales ventajas de la herramienta Soy Usuario están: el acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades; la plataforma responsiva que permite su consulta desde cualquier dispositivo móvil, las diversas funciones de accesibilidad y seguridad de la información; además del monitoreo y apoyo constante del IFT durante todo el proceso.

El Cuarto Informe del Sistema Soy Usuario 2017 puede ser consultado en la página: <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, 73, 78, 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](http://www.ift.org.mx)