INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Comunicado de Prensa
No. 128/2017

Ciudad de México a 5 de octubre de 2017.

EL IFT PUBLICA EL PRIMER INFORME ANUAL DE DERECHOS, RIESGOS, INTERESES, TENDENCIAS O PATRONES DE CONSUMO DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- **El Informe compila los proyectos y acciones implementados por el IFT en beneficio de los usuarios, durante los dos últimos años.**
- **Se presentan los principales hallazgos de las encuestas realizadas a usuarios durante los años 2015 y 2016.**
- **Permite identificar el comportamiento de la oferta a la que han tenido acceso los usuarios.**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta su primer Informe de Derechos, Riesgos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en el que se hace una compilación de las líneas de acción ejecutadas por el IFT en beneficio de los usuarios, los retos que significó la ejecución de las mismas, así como de los proyectos destinados a lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios, durante los años 2015 y 2016.

Dicho informe, que se emite de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Instituto, enumera año por año las acciones implementadas a favor de los usuarios para proteger sus derechos, y presenta los hallazgos más importantes derivados de las encuestas realizadas a usuarios para detectar sus intereses o patrones de consumo y sus niveles de satisfacción.

Asimismo, engloba los reportes de información comparable sobre planes y tarifas publicados durante 2015 y 2016, con lo que es posible identificar cómo ha sido el comportamiento de la oferta a la que han tenido acceso los usuarios en cada uno de los servicios de telecomunicaciones.

De igual manera resalta los resultados alcanzados por los proyectos de provisión de información implementados por el IFT como un mecanismo de empoderamiento para los usuarios. Entre ellos destacan: el

Comparador de Servicios de Telecomunicaciones (comparador.ift.org.mx), que entró en operación en junio de 2015 y que ha sido reconocido nacional e internacionalmente, el cual reporta hasta diciembre de 2016 más de 250 mil visitas; la plataforma "Me Informo", de capacitación para usuarios (www.meinformo.ift.org.mx); el Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles (movilesaccesibles.ift.org.mx), así como las diversas campañas de información dirigidas al usuario que han sido emitidas, entre otros.

Por otra parte, el informe describe los proyectos regulatorios que en materia de usuarios ha liderado el Instituto, entre los que destacan la definición de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la emisión de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad y la elaboración del proyecto de modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.

Asimismo, se hace un sumario del trabajo realizado por el Instituto en materia de atención al usuario a través de mecanismos y medios de orientación como la herramienta "Soy Usuario" (www.soyusuario.ift.org.mx) liberada el día 6 de julio de 2015 para fungir como un medio de preconciliación entre empresa y usuarios, contando siempre éstos últimos con el apoyo y vigilancia tanto del Instituto como de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de que se respeten sus derechos.

Por último, el informe presenta los principales hallazgos de las encuestas realizadas por el Instituto durante los años 2015 y 2016 y da cuenta de los 8 reportes en los que se plasman los hallazgos más importantes respecto a las encuestas realizadas.

El informe está ya disponible para su consulta en el nuevo portal de usuarios http://www.ift.org.mx/portalusuarios, en la sección de "Informes y Reportes".

Comunicado de Prensa
No. 128/2017

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

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