

Comunicado de Prensa No. 42/2018

Ciudad de México a 4 de junio de 2018.

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

- *El Informe compila algunas de las herramientas implementadas por el Instituto durante el 2017 para dotar a los usuarios de información que les facilite la toma de decisiones sobre los servicios de telecomunicaciones que desean contratar.*
- *En dicho periodo, el Instituto brindó orientación y asesoría a más de 52 mil usuarios vía telefónica, correo y el sistema Soy Usuario.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) publica el Informe Derechos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017, que compila algunas de las herramientas implementadas por el Instituto para dotar a los usuarios de información que les facilite la toma de decisiones sobre los servicios de telecomunicaciones que desean contratar, así como para lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios durante ese periodo.

En el informe destacan los resultados alcanzados por las herramientas de provisión de información que ofrece el IFT como un mecanismo de empoderamiento para los usuarios. Entre ellas están:

- **Mapas de cobertura garantizada móvil**

Permiten a los usuarios conocer, de manera detallada y por tecnología, si los concesionarios garantizan el cumplimiento de los indicadores de calidad vigentes al prestar los servicios de telefonía, mensajes cortos y acceso a Internet. Desde su publicación el 4 de septiembre, y hasta el 31 de diciembre de 2017, esta herramienta recibió un total de 3 mil 514 consultas.

www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/siumapa.

Comunicado de Prensa No. 42/2018

- **Simulador de consumo de datos**

Esta herramienta permite calcular la cantidad de megas que los usuarios consumen al realizar distintas actividades en su celular, y con ello seleccionar el plan móvil más adecuado a sus necesidades. Desde su lanzamiento, el 4 de septiembre de 2017 a finales del año pasado, registró un total de mil 778 visitas por parte de los usuarios.

simulador.ift.org.mx/simulador.php

- **Catálogo de equipos homologados**

Pone a disposición de los usuarios información sobre las terminales móviles (celulares) que se encuentran homologados ante el Instituto, así como sus principales características. El catálogo recibió mil 716 visitas del 4 de septiembre al 31 de diciembre de 2017.

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/catalogo-de-equipos-homologados>

El Informe también da cuenta de las acciones del IFT para orientar a los usuarios de telecomunicaciones en el ejercicio de sus derechos. En total, a través de los distintos canales con los que cuenta el IFT, se dio atención a más de 52 mil personas.

- **Correo electrónico atencion@ift.org.mx**

Tiene la finalidad de orientar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en temas relacionados con el ingreso y seguimiento de inconformidades relacionadas con la prestación del servicio de las empresas; así como información que se publica en el portal electrónico, entre otros. Por esta vía, se atendieron a 6 mil 199 usuarios durante 2017. Tuvo una calificación promedio de 8.9, en una escala de 5 a 10, según la encuesta hecha a los usuarios de este servicio.

Comunicado de Prensa No. 42/2018

- **Asesoría telefónica 01800 2000 120**

Se otorga orientación a los usuarios que tienen dudas sobre el ejercicio de sus derechos en materia de telecomunicaciones. Durante 2017, se atendieron a 22 mil 898 usuarios y se obtuvo un promedio general de 95 de calificación sobre el servicio, donde 100 es el máximo puntaje.

- **Soy Usuario**

Es un medio de conciliación entre los prestadores de servicios y los usuarios que les permite llegar a un acuerdo ante eventuales quejas sin la intervención de la autoridad. La plataforma fue galardonada en 2017 con el premio WSIS Champion, otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Durante el año pasado se atendieron a 12 mil 609 usuarios y más del 67 por ciento de los que respondieron a la encuesta sobre este sistema, tuvieron comentarios positivos sobre la misma.

Asimismo, se brindó a los usuarios de telecomunicaciones asesoría de manera presencial, mediante escritos y llamadas recibidas al conmutador del Instituto.

El Instituto también se dio a la tarea de organizar diversos eventos como foros y seminarios que propician el acercamiento de los usuarios a la tecnología y las telecomunicaciones. Durante el 2017, se impartieron talleres a más de 150 niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

El Informe de Derechos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017, que se emite de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Instituto, presenta también los hallazgos más importantes derivados de las encuestas realizadas a usuarios para detectar sus intereses o patrones de consumo y sus niveles de satisfacción, las cuales fueron publicadas durante el transcurso de 2017. Asimismo, incluye los reportes de información comparable sobre planes y tarifas y los de evolución tarifaria presentados en el mismo periodo.

Comunicado de Prensa No. 42/2018

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

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