

Comunicado de Prensa
No. 48/2018

Ciudad de México a 17 de junio de 2018.

**BAJA 46% EL NÚMERO DE DÍAS EN QUE SE RESUELVEN
LAS QUEJAS DE SERVICIOS MÓVILES REPORTADAS EN SOY USUARIO**

- *El promedio de solución de inconformidades en el caso de los servicios móviles (telefonía e internet) fue de 3.1 días hábiles en el primer trimestre de 2018, mientras que en todo 2017 el promedio fue de 5.8 días hábiles.*
- *Para las quejas en servicios fijos, el tiempo promedio de atención durante el primer trimestre de 2018 fue de 9.3 días hábiles, contra los 11.1 días hábiles que llevaba en promedio durante 2017.*
- *Soy Usuario es una plataforma de pre conciliación mediante la cual el IFT recibe vía electrónica las quejas de los usuarios de telecomunicaciones y las remite a los proveedores de los servicios para su atención.*

Las quejas en servicios de telecomunicaciones reportadas en la plataforma Soy Usuario presentadas en el primer trimestre de 2018 se resolvieron en menos tiempo que el promedio registrado durante todo el 2017.

De acuerdo con el Primer Informe Estadístico Soy Usuario 2018, entre enero y marzo de este año, el tiempo promedio que tardaron los operadores en atender las quejas de servicios móviles (telefonía e internet) presentadas al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a través del sistema Soy Usuario fue de 3.1 días hábiles, mientras que en todo 2017 el promedio fue de 5.8 días hábiles, lo que representa una reducción de 46% en el periodo de atención.

Para las inconformidades en los servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga) presentadas durante el primer trimestre de 2018, el plazo de atención por parte de los operadores fue en promedio de 9.3 días hábiles, contra los 11.12 días hábiles que llevaba en promedio durante 2017, lo que significa una reducción de 16% en el tiempo de respuesta.

Entre enero y marzo de 2018, de las 3 mil 108 inconformidades presentadas por los usuarios, 2 mil 154 (69.3%) fueron resueltas por los proveedores, 438 (14.1%) quedaron en proceso, 312 (10%) se turnaron a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), 151 (4.9%) las cancelaron los propios usuarios o se eliminaron por

Comunicado de Prensa

No. 48/2018

duplicidad, y 53 (1.7%) corresponden a quejas en las que los usuarios ya no dieron seguimiento, aunque sí hubo contacto por parte del proveedor del servicio.

El Sistema Soy Usuario es una plataforma de pre conciliación mediante la cual el IFT recibe vía electrónica las quejas de los usuarios de telecomunicaciones y las remite a los proveedores de los servicios para su atención. Si la respuesta no satisface a los usuarios, los casos se turnan directamente PROFECO.

De acuerdo con el Primer Informe Estadístico Soy Usuario 2018, se recibieron mil 450 quejas (46.65%) por fallas en el servicio; 570 (18.34%) por problemas en los cargos, saldos y bonificaciones; 368 (11.84%) por portabilidad numérica; 254 (8.17%) por contrataciones; 168 (5.41%) relacionadas con publicidad o promociones; 129 (4.15%) con desbloqueo de celulares; 65 (2.09%) por cambio de modalidad; 44 (1.42%) cambio de plan o paquete; 32 (1.03%) por problemas de accesibilidad; y 28 (0.9%) por asuntos de garantía y equipos.

Del total de inconformidades reportadas en los primeros tres meses del año, 49.1% (mil 526) corresponden al servicio de telefonía móvil, 30.2% (938) a internet, 7.9% (245) son del servicio de televisión de paga, 6.8% (210) de telefonía fija y el restante 6% (187) corresponden a quejas por problemas en dos o tres servicios contratados.

Entre las principales ventajas de la herramienta Soy Usuario se encuentran:

- Acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades.
- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil, sin costo para el usuario.
- Herramienta responsiva, es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas.
- Funciones de accesibilidad y seguridad de la información.
- Facilidad para solicitar la intervención de la PROFECO, de acuerdo con sus atribuciones.
- Monitoreo y apoyo constante del IFT.

Comunicado de Prensa No. 48/2018

El Primer Informe Estadístico Soy Usuario 2018 está disponible 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