

Comunicado de Prensa No. 91/2018

Ciudad de México a 29 de noviembre de 2018.

RESUELVE SOY USUARIO 90% DE QUEJAS EN TERCER TRIMESTRE DE 2018

- *Entre julio y septiembre de este año, se solucionaron un total de 4 mil 212 quejas, de las cuales 3 mil 774 se lograron con el apoyo del IFT.*
- *Mil 327 folios continúan en proceso de solución, 229 fueron canceladas por los usuarios y 87 fueron desechadas porque, aunque los operadores se pusieron en contacto con los afectados, éstos no dieron seguimiento a su folio.*
- *La herramienta permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación con los operadores.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Tercer Informe del Sistema Soy Usuario 2018, herramienta diseñada para el usuario, que ha facilitado la resolución de miles de inconformidades en servicios de telecomunicaciones en un tiempo menor al que ocurría sin la plataforma.

En el Informe, se dan a conocer estadísticas sobre las inconformidades presentadas por usuarios de servicios de telecomunicaciones durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2018.

De las 5 mil 855 inconformidades registradas en total, 4 mil 212 fueron solucionadas en dicho periodo -3 mil 774 fueron atendidas por los operadores gracias a la intervención del IFT, lo que equivale a casi 90%, y 438 fueron asignadas a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)-; mil 327 están en proceso de atención, 229 fueron canceladas por los usuarios y 87 fueron desechadas porque, aunque los operadores se pusieron en contacto con los afectados, éstos no dieron seguimiento a su folio.

Soy Usuario es una herramienta implementada de manera conjunta entre IFT y PROFECO, de acceso vía Internet, que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de preconciliación.

Comunicado de Prensa No. 91/2018

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.

Además, facilita que los usuarios puedan solicitar la intervención de PROFECO, de acuerdo con sus atribuciones; y permite el monitoreo y apoyo constante del IFT ante las quejas presentadas.

Del total de inconformidades recibidas en el periodo, 2 mil 516 se debieron a quejas por fallas en el servicio (42.97%), mientras que mil 30 quejas fueron por cargos, saldos y bonificaciones, es decir 17.59% del total; seguidas por 976 relacionadas con la portabilidad (16.67%); 361 por contrataciones (6.17%), 303 por garantía y equipos (5.17%), y el restante 11.43% corresponde a inconformidades por publicidad o promociones, cambio de planes o paquetes, entre otras causas.

De acuerdo con el informe, 78.05% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 21.95% informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. El servicio de telefonía móvil fue el más reportado con un total de 2 mil 670 inconformidades, equivalentes a 45.6%; la combinación de telefonía fija y televisión de paga fue la menos reportada, con un total de 12 inconformidades, es decir 0.20 por ciento.

El Estado que reporta el mayor número de inconformidades es la Ciudad de México con un 25.5%, seguido por el Estado de México con el 21.7% y Jalisco con el 9.3% del total.

Por lo que hace a la atención brindada, 4 mil 212 folios, equivalentes al 71.94%, fueron resueltos; mientras que mil 327 se encuentran en proceso, es decir, 22.66%; 229 fueron cancelados por duplicidad o por los propios usuarios (3.91%) y 87 inconformidades se desecharon por falta de seguimiento del interesado (1.49%).

Comunicado de Prensa No. 91/2018

En cuanto a la atención de las inconformidades, los proveedores de servicios móviles brindaron una respuesta que puso fin a la inconformidad en un promedio de 9.5 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio fue de 9.8 días hábiles.

El Tercer Informe del Sistema Soy Usuario 2018 se puede consultar en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario>. En caso de inconformidades con cualquier servicio de telecomunicaciones, los usuarios pueden ingresar a www.soyusuario.ift.org.mx, llamar al 01800 2000 120 o escribir a atencion@ift.org.mx

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

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,
Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729
www.ift.org.mx