

**Comunicado de Prensa  
No. 14/2017**

Ciudad de México a 13 de febrero de 2017

**EL IFT DA A CONOCER EL INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO CORRESPONDIENTE  
AL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2016**

- Durante el trimestre se recibieron 3,179 inconformidades, la mayoría por fallas en el servicio
- Más de 65 por ciento de ellas ya fueron atendidas, 27 por ciento siguen en análisis, y el resto fueron canceladas o desechadas
- Soy Usuario es un espacio de preconciliación entre la empresa y los usuarios, a fin de buscar un acuerdo entre las partes

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2016 el sistema Soy Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones recibió 3,179 inconformidades: el 46.4% corresponden al servicio de Internet, 28.4% a telefonía móvil, 13.9% a telefonía fija y 11.3% a televisión de paga.

El mayor volumen de inconformidades correspondió a fallas en el servicio (61.2%), seguida por cargos, saldos y bonificaciones (13.7%) y por temas de portabilidad (8.1%). La diferencia se distribuyó entre otras siete situaciones en donde accesibilidad fue la de menor incidencia con 0.6 por ciento.

Del total de inconformidades recibidas el 65.4% fueron “terminadas”, es decir, corresponden aquellas en que ya se dio atención al usuario, o en las cuales la empresa no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de la Profeco; el 27.2% están en análisis por parte del proveedor del servicio, y el resto fueron canceladas o desechadas, ya sea porque los usuarios no dieron seguimiento o porque fueron inhabilitadas por duplicidad o por solicitud del interesado.

Los proveedores de servicios móviles brindaron una respuesta que pone fin a la inconformidad en un promedio de ocho días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio fue de 10.4 días hábiles.

## Comunicado de Prensa No. 14/2017

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 conciliación.

Por su parte la Profeco dio orientación sobre el ejercicio de sus derechos a 2,842 usuarios y recibió 521 casos solicitando su intervención en el mismo periodo.

Entre las principales ventajas para el uso de Soy Usuario se encuentran:

- Acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades;
- Herramienta responsiva; es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas;
- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil sin costo para el usuario;
- Herramienta con 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.

El informe Soy Usuario se puede consultar en el portal de Internet del IFT ([www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)). Asimismo, está activa la página [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) a través de la cual se pueden hacer valer los derechos del usuario.

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema llama al 01800 2000 120 o escribe al correo electrónico [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx). #SoyUsuario

**Comunicado de Prensa**  
**No. 14/2017**

\*\*\*\*\*

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](http://www.ift.org.mx)