

## Comunicado de Prensa No. 135/2016

Ciudad de México a 22 de noviembre de 2016

### **PUBLICA IFT INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO**

- **El Instituto ofrece información útil a los usuarios de servicios de telecomunicaciones sobre la atención que brindan las empresas a las inconformidades presentadas**
- **Soy Usuario es un espacio de conciliación entre la empresa y los usuarios, a fin de buscar un acuerdo entre las partes**
- **Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2016 se recibieron 2,156 inconformidades**

Soy Usuario es una herramienta en línea implementada de manera conjunta entre el IFT y Profeco, que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de conciliación.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los interesados el informe sobre las inconformidades presentadas a través de dicha plataforma.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2016 el sistema Soy Usuario recibió 2,156 inconformidades, de las cuales el 34.6% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 28.2% a Internet, 22.2% de telefonía fija, 14.9% de televisión de paga, y el 0.2% al servicio de radio o trunking.

El 50.7% de las inconformidades ingresadas corresponden a “fallas en el servicio”, de las cuales se ha dado atención al 68.5%, 24.8% de los casos se encuentran en proceso y el restante 6.6% fueron canceladas por duplicidad o desechadas por falta de seguimiento del usuario.

Los proveedores de servicios móviles brindaron una respuesta que pone fin a la inconformidad en un promedio de 4.9 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio fue de 11.2 días hábiles.

Entre las principales ventajas que otorga Soy Usuario se encuentran:

- Es una herramienta responsiva, es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas.
- Acceso permanente a la herramienta 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 con funciones de accesibilidad y seguridad de la información.

## Comunicado de Prensa No. 135/2016

- Facilidad para solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), de acuerdo con sus atribuciones.
- Monitoreo y apoyo constante del IFT.

Para hacer valer sus derechos, los usuarios pueden ingresar a [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx). #SoyUsuario

-----\*\*\*\*\*-----

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)