

Comunicado de Prensa No. 147/2017

Ciudad de México a 16 de noviembre de 2017

EL IFT PUBLICA SU TERCER INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO 2017

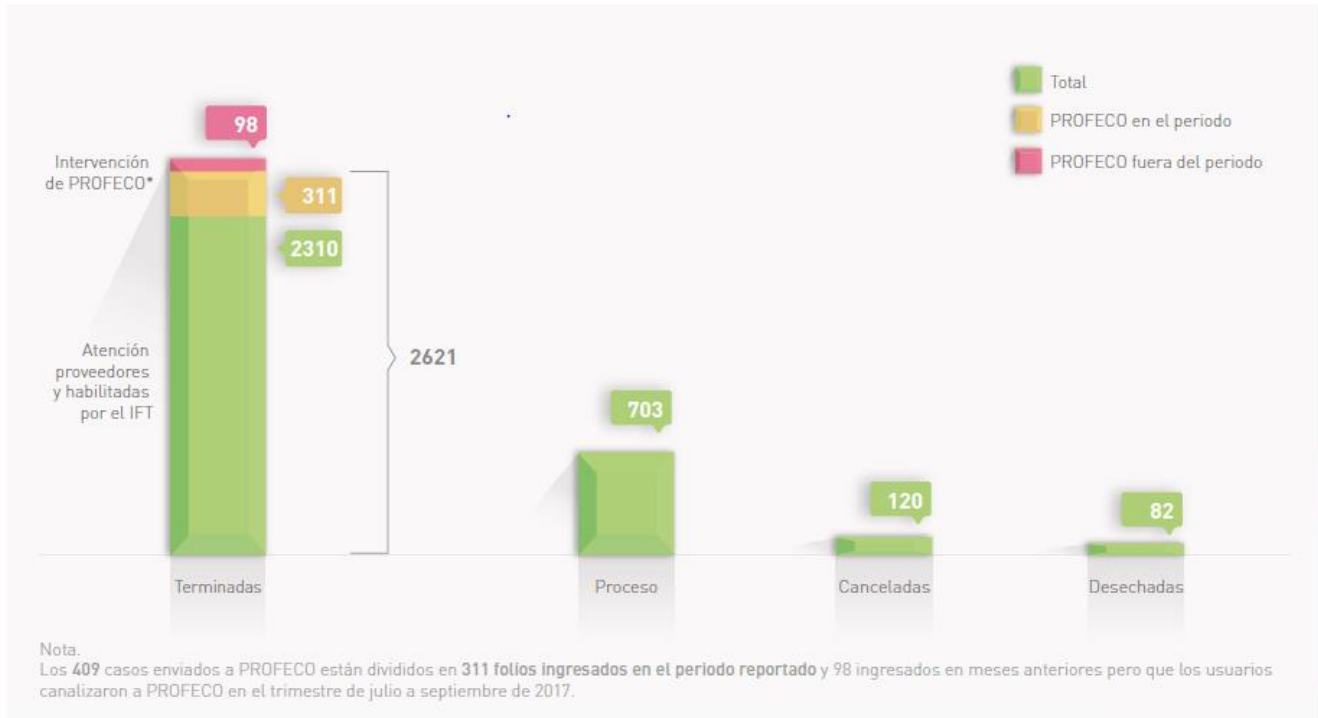
- *El IFT recibió de julio a septiembre de 2017, 3 mil 526 inconformidades de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.*
- *Los servicios con más inconformidades fueron: telefonía móvil e internet.*
- *El tiempo de respuesta de los proveedores de servicios móviles fue mejor que en el trimestre previo.*

El Sistema Soy Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es una herramienta de preconciación entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, y un canal para remitir las inconformidades ante las autoridades competentes.

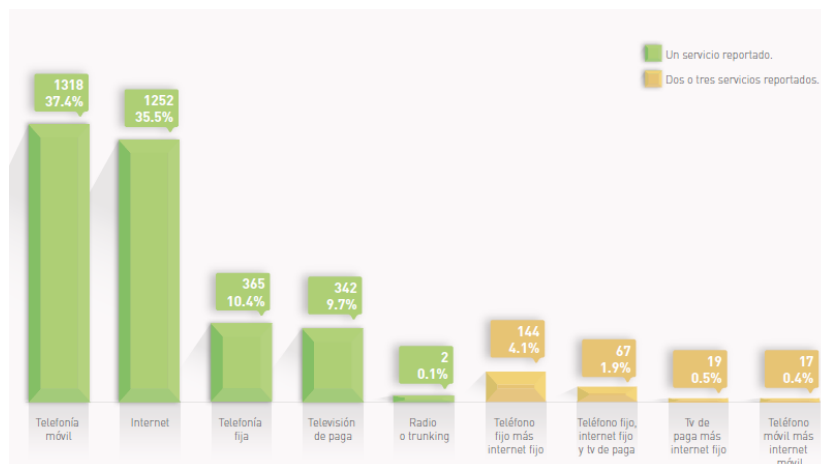
A través de esta plataforma, en el tercer trimestre del año se recibieron 3 mil 526 inconformidades por la prestación de diversos servicios de telecomunicaciones; de ellas 2 mil 621 fueron atendidas, 703 están en proceso de análisis por parte del proveedor, 120 más fueron canceladas o inhabilitadas por duplicidad o a petición de los usuarios, y 82 se desecharon porque el usuario no les dio seguimiento.

Adicionalmente, el Tercer Informe del Sistema Soy usuario 2017 revela que del total de inconformidades atendidas en el periodo, el 11.9 por ciento fueron remitidas a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), lo que significa que la mayoría fueron atendidas por los proveedores gracias a la mediación del IFT.

Comunicado de Prensa No. 147/2017

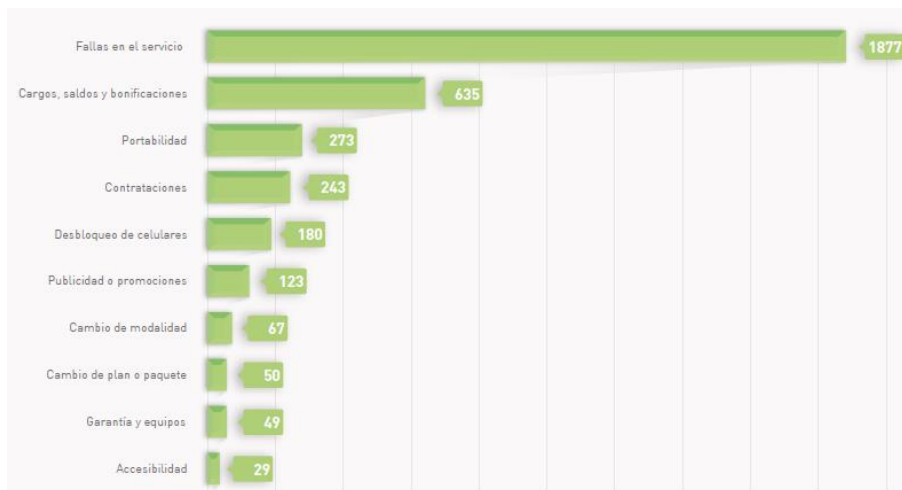


Del total de inconformidades presentadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2017, el 37.4% correspondieron al servicio de telefonía móvil, el 35.5% a internet, el 10.4% a telefonía fija, el 9.7% a televisión de paga. El resto fue por situaciones que combinaban dos o tres servicios.



Comunicado de Prensa No. 147/2017

Las principales quejas de los usuarios de servicios de telecomunicaciones fueron por “Fallas en el servicio” mil 877 (53%), y por “cargos, saldos y bonificaciones” 635 (18%).



Durante el tercer trimestre del año se redujeron los tiempos en que los proveedores brindaron respuesta a los usuarios: en el caso de los prestadores de servicios móviles fue de 4.4 días hábiles, mientras que para los servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga) fue de 9. En el trimestre anterior (abril-junio 2017) el promedio fue de 5.6 días hábiles para los servicios móviles y 11.8 días hábiles por parte de las empresas que prestan servicios fijos.

Del total de usuarios que calificaron la atención brindada a través de Soy Usuario, cerca del 67 por ciento se mostró satisfecho con la misma.

El Tercer Informe del Sistema Soy Usuario 2017 se encuentra disponible en la página www.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, 94 y 105 de la Constitución Política de los

Comunicado de Prensa

No. 147/2017

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