

Comunicado de Prensa No. 59/2016

Ciudad de México a 7 de junio de 2016

FALLAS EN EL SERVICIO, PRINCIPAL INCONFORMIDAD DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Del 1 de febrero al 30 de abril de 2016 el sistema Soy Usuario recibió 3,147 inconformidades, de las cuales el 62.4% corresponde a fallas en el servicio
- Del total de inconformidades, el 33.1% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 30.4% a Internet, 19.7% a televisión de paga, 16.5% a telefonía fija y el 0.3% al servicio de radio o trunking
- Soy Usuario es un espacio de pre conciliación entre la empresa y los usuarios, cuyo fin es buscar un acuerdo entre ambas partes

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los interesados el más reciente informe sobre las inconformidades recibidas a través del sistema Soy Usuario, la plataforma de acceso vía Internet que permite llevar a cabo un proceso de pre conciliación entre los prestadores de servicios y sus usuarios.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 30 de abril de 2016, el sistema Soy Usuario recibió 3,147 inconformidades, de las cuales el 33.1% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 30.4% a Internet, 19.7% a televisión de paga, 16.5% a telefonía fija y el 0.3% al servicio de radio o trunking.

Cabe señalar que del total de inconformidades recibidas el 62.4% correspondieron a fallas en el servicio, seguidas de los problemas de cargos, saldos y bonificaciones (13.4%), y de portabilidad (9.5%), principalmente.

De las fallas en el servicio señaladas, el 43.4% corresponde a internet, el 21.5% a telefonía móvil y el 20.4% al servicio de televisión de paga, entre otros.

De las 3,147 inconformidades presentadas en el periodo reportado, el 66.2% (2,082) fueron atendidas por la empresa; 16.2% se encuentran en proceso de solución; 10.5% fueron remitidas a la Procuraduría Federal del

Comunicado de Prensa No. 59/2016

Consumidor (Profeco) por el usuario; 3.8% se cancelaron por duplicidad; 2.4% se desecharon por falta de respuesta del usuario y, 0.9% corresponden a asesorías otorgadas por el IFT.

Los proveedores de servicios de telefonía móvil brindaron una respuesta que pone fin a la inconformidad en un promedio de 5.3 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio es de 10 días hábiles.

De las 2,082 inconformidades atendidas, mismas que tuvieron respuesta por parte de los operadores, 506 (24%) fueron calificadas por los usuarios, donde 341 se calificaron como satisfactorias y 165 como insatisfactorias, en términos porcentuales. Es importante señalar que una vez que la empresa otorga una respuesta que da fin a la inconformidad, el usuario tiene la opción de ingresar al sistema e indicar si se encuentra satisfecho, si está insatisfecho o si desea solicitar la intervención de la Profeco. Los casos que no se calificaron, se refieren a aquellos en los que el interesado ya no volvió al sistema a otorgar una respuesta.

La herramienta Soy Usuario fue diseñado de manera conjunta entre el IFT y la Profeco y tiene el objetivo de ser un medio de pre conciliación, a través del cual, los interesados pueden enviar de manera directa sus quejas a los proveedores de servicios; las empresas deberán ofrecer una solución y, en caso de que la misma no sea satisfactoria; los interesados pueden solicitar el apoyo de Profeco. La herramienta puede consultarse en la página de internet del IFT, en www.ift.org.mx, en la pestaña Usuarios y Audiencias/Levanta tu queja Soy Usuario. Algunas de sus principales ventajas son las siguientes:

- 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 sus inconformidades.
- Recepción automática de notificaciones al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil.
- Herramienta con funciones de accesibilidad.

Comunicado de Prensa No. 59/2016

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

En el reporte que pone el IFT a disposición de los interesados, puede consultarse el número de inconformidades recibidas en la herramienta en el periodo descrito y contra quiénes fueron dirigidas, así como el estatus de atención que han recibido.

El IFT continúa trabajando en conjunto con la Profeco y los prestadores de servicios a fin de mejorar la atención a través del sistema en favor de los usuarios. Ingresar a www.soyusuario.ift.org.mx y hacer valer tus derechos.

#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,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx

Comunicado de Prensa
No. 59/2016