

## Comunicado de Prensa No.116/2017

Ciudad de México a 14 de septiembre de 2017

### **EL INSTITUTO PUBLICA SU SEGUNDO INFORME DEL SISTEMA SOY USUARIO 2017**

- **El IFT publica su Segundo Informe del Sistema Soy Usuario 2017. Del 1 de abril al 30 de junio se recibieron 2,924 inconformidades.**
- **El IFT busca ofrecer 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 pre conciliación entre la empresa y los usuarios, a fin de buscar un acuerdo entre las partes.**

El Segundo Informe del Sistema Soy Usuario 2017 revela que durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2017, se recibieron 2,924 inconformidades, de las cuales el 37.5% corresponden al servicio de telefonía móvil, el 35.9% a internet, el 11.1% a telefonía fija, el 10.3% a televisión de paga y el restante 5.2% a problemáticas que combinan dos o tres servicios.

Al respecto, el 50.6% de las inconformidades ingresadas corresponden a “fallas en el servicio”, de las cuales se ha dado atención al 75.5%; el 18.2% de los casos se encuentran en proceso y el restante 6.3% corresponde a folios que fueron cancelados por duplicidad o desechados por falta de seguimiento del usuario. Los estados de la República de los que provienen el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Guanajuato y Puebla.

En cuanto a la atención a las inconformidades, los proveedores de servicios móviles brindaron una respuesta que puso fin a la inconformidad en un promedio de 5.6 días hábiles, mientras que para los servicios fijos el promedio fue de 11.8 días hábiles. Por su parte, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), dio orientación sobre el ejercicio de sus derechos a 2,825 usuarios y recibió 425 casos solicitando su intervención. El Segundo Informe del Sistema Soy Usuario 2017 podrá ser consultado en la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

## Comunicado de Prensa No.116/2017

Es importante mencionar que 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 pre conciliación.

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

- Acceso permanente 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 responsiva, es decir, que se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil sin necesidad de realizar descargas.
- Funciones de accesibilidad y seguridad de la información.
- Facilidad para solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de acuerdo con sus atribuciones.
- Monitoreo y apoyo constante del IFT.

Ingresa a [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) y haz valer tus derechos. Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 01800 2000 120 o escribe a [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

**Comunicado de Prensa**  
**No.116/2017**

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

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)