

## Comunicado de Prensa No. 70/2018

Ciudad de México a 24 de septiembre de 2018

### **RESUELVE SOY USUARIO QUEJAS DE MÁS DE 2 MIL 300 USUARIOS DURANTE SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018**

- *De acuerdo con el Segundo Informe del Sistema Soy Usuario 2018, se recibieron 2 mil 892 inconformidades, de las cuales 2 mil 345 folios fueron resueltos (81.1%).*
- *Los proveedores de servicios móviles brindaron respuesta en un promedio de 5.9 días hábiles, mientras que en servicios fijos el promedio fue de 7.5 días hábiles.*
- *En cuanto a las problemáticas reportadas, 44.6% folios corresponden a fallas en el servicio, seguidos de cargos, saldos y bonificaciones con 17.2 por ciento.*

Durante el segundo trimestre de 2018, el sistema Soy Usuario 2018 recibió 2 mil 892 inconformidades, de las cuales fueron atendidos 2 mil 345 folios, equivalente a 81.1%; se encuentran en proceso 371 quejas, 12.8%; fueron cancelados por duplicidad o por los propios usuarios 111 folios, 3.8%; y se desecharon por falta de seguimiento del interesado 65 inconformidades, 2.2%.

De acuerdo con el Segundo Informe Estadístico Soy Usuario 2018, el servicio de telefonía móvil fue el más reportado con un total de mil 403 inconformidades (48.51%), mientras que la combinación de teléfono fijo más tv de paga fue la menos reportada, con un total de 13 quejas (0.45%). En cuanto a las problemáticas reportadas, mil 289 folios corresponden a fallas en el servicio, 44.6%; seguidos de 498 por cargos, saldos y bonificaciones (17.2%); y portabilidad, con 421 reportes (14.6%).

En cuanto a la atención brindada a los usuarios, los proveedores de servicios móviles tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 5.9 días hábiles, mientras que, en el mismo trimestre del año anterior, fue de 5.6 días hábiles. Para los servicios fijos, el promedio fue de 7.5 días hábiles en el segundo trimestre del año 2018, y de 11.8 días hábiles en 2017.

## Comunicado de Prensa No. 70/2018

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.

La plataforma permite que el usuario tenga acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades, reciba notificaciones de forma automática en su correo electrónico y, en caso de solicitarlo, a su teléfono móvil, sin costo para el usuario. Además, facilita que los usuarios puedan solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de acuerdo con sus atribuciones; y permite el monitoreo y apoyo constante del IFT ante las quejas presentadas.

El Segundo Informe Estadístico Soy Usuario 2018 indica que 89.72% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 10.28% informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados.

La Ciudad que reporta el mayor número de inconformidades es la Ciudad de México con un 25.3% seguida por el Estado de México con el 19.9% y Jalisco con el 8.5% del total.

Para consultar el Informe y conocer más acerca de Soy Usuario, se puede ingresar a la página [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx), llamar al 01800 2000 120 o escribir a [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@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 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)