

CREÓ HERRAMIENTA SOY USUARIO

IFT reporta inconformidad de usuarios de telcos

De las 2,588 denuncias, 36% fue contra
telefonía móvil, 21% fija, y 30% web

Claudia Juárez Escalona
EL ECONOMISTA

EN SÓLO tres meses se recibieron 2,588 inconformidades respecto de los servicios de telecomunicaciones, de las cuales 36.36% corresponden al servicio de telefonía móvil, 30.33% al de Internet, 20.98% a telefonía fija, 11.79% a televisión de paga y 0.54% al servicio de radio o trunking, de acuerdo con datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

El IFT publicó el primer reporte estadístico de Soy Usuario, herramienta electrónica que habilitaron, en julio pasado, el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), la cual permite a los usuarios-consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones interponer inconformidades en contra de los concesionarios.

De acuerdo con el primer reporte estadístico de dicha herramienta, del total de inconformidades presentadas en el periodo reportado, 58.11% fueron atendidas, es decir, 1,504 usuarios obtuvieron respuesta por par-

te de los concesionarios; 841 se encuentran en proceso de solución; 167 fueron remitidas a Profeco por el usuario; 66 se cancelaron por duplicidad y 10 fueron asesorías brindadas por el instituto a los usuarios.

El menor tiempo en el que los concesionarios de los servicios fijos atienden las inconformidades es de 4.8 días hábiles y el mayor es de 51 días hábiles. En el caso de los servicios móviles, el menor tiempo en el que los concesionarios de los servicios móviles atienden las inconformidades es de 4.9 días hábiles y el mayor de 12.53 días hábiles.

PERSISTEN PROBLEMAS EN TELEFONÍA MÓVIL

En tanto, 36% de los usuarios de telefonía móvil tuvo problemas con su servicio, 12% tuvo errores o problemas en el cobro y 11% tuvo dudas acerca de su servicio contratado; únicamente 13% presentó alguna queja.

De acuerdo con los resultados de la tercera encuesta sobre patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, 42% de los usuarios de

telefonía móvil recomendaría a su actual proveedor de servicio.

Del 5 al 21 de septiembre de 2015, se realizaron encuestas a 4,662 usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica, 42%, y presencial, y 58%, mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.

Entre los resultados de dicha encuesta está que, más de 40% de los usuarios empaquetan el servicio de Internet con el de telefonía fija; 45% de los encuestados conoce la velocidad de Internet que tiene contratado; de ellos casi 30% refiere tener velocidad de 10 megas.

En televisión de paga, sólo uno de cada 10 de los encuestados tiene contratado una cuenta como Netflix, iTunes, Click, Claro Video, Veo o Total Movie.

cjescalona@eleconomista.com.mx

58%
DE DENUNCIAS
de usuarios atendió el IFT
en tres meses, con res-
puesta de concesionarios.



El IFT creó una herramienta estadística de inconformidades de usuarios de operadores. FOTO ARCHIVO EE: NATALIA GAIA

