

Legales

Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones (Métricas de satisfacción) es una herramienta electrónica creada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto), con el objetivo de informar y dar a conocer los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones de los principales concesionarios y autorizados (proveedores) para los servicios de Internet fijo, Televisión de paga, Telefonía fija y Telefonía móvil. Lo anterior, de conformidad con las respuestas obtenidas a través de las encuestas con representatividad nacional que lleva a cabo el Instituto de manera periódicamente.

Las métricas difundidas permiten a las personas usuarias consultar y comparar los niveles de satisfacción por proveedor de servicios de telecomunicaciones con base en información objetiva y confiable de conformidad con la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones del Instituto y su actualización.

En las Métricas de satisfacción se enuncian los nombres comerciales o marcas de proveedores de servicios de telecomunicaciones con la única finalidad de identificar los productos y servicios e informar a las personas usuarias; y, su publicación no tiene como objetivo afectar o favorecer productos o servicios que prestan los diferentes proveedores de estos servicios.

Asimismo, las menciones de los nombres comerciales o marcas no constituyen ni implica promoción o recomendación de los productos o servicios que amparan cada una de ellas, y su mención no tiene propósitos comerciales.

Los datos incluidos en las Métricas de satisfacción no deberán considerarse como recomendación o publicidad por parte del Instituto para la contratación, compra o adquisición de algún producto o servicio. No se autoriza la utilización de la información de la herramienta con fines publicitarios o comerciales.

La información generada por fuentes distintas al Instituto es responsabilidad de terceros. Asimismo, el Instituto no será responsable del uso que se le dé a la información publicada.

Las Métricas de satisfacción son publicadas por el Instituto como parte de los mecanismos de información y comunicación habilitados para facilitar a los usuarios la toma de decisiones informadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 71, fracción IV, XVIII y XX del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En caso de que existan dudas o comentarios se encuentra a su disposición el teléfono 5550154000 / 8002000120 y el correo electrónico atención@ift.org.mx.