



Informe anual sobre los derechos, intereses, preferencias, tendencias o patrones de consumo de los usuarios 2018

El 5 de junio de 2019 se publicó el **Informe anual sobre los derechos, intereses, preferencias, tendencias o patrones de consumo de los usuarios 2018**, que muestra los hallazgos más importantes derivados de las encuestas realizadas a usuarios, los reportes de información comparable sobre planes y tarifas, así como los relativos a la evolución tarifaria, además de destacar los esfuerzos realizados en materia de atención al usuario y los resultados de los indicadores de satisfacción detectados. Este documento tiene como objetivo dar cuenta de las líneas de acción ejecutadas por el IFT en beneficio de los usuarios en 2018, describir los avances y los retos que se presentaron, así como los proyectos destinados a lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios.