

## Comunicado de Prensa No. 023/2021

Ciudad de México, a 15 de marzo de 2021.

### **EL IFT OFRECE 11 HERRAMIENTAS PARA EMPODERAR A LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- *Más de 26 millones de usuarios han utilizado las herramientas que el Instituto ha puesto a su disposición para empoderarlos, promover su alfabetización digital y para que tengan acceso a más y mejores servicios de telecomunicaciones.*
- *El IFT cuenta con diversas herramientas electrónicas para el acceso a información transparente y comparable, así como para facilitar la toma de decisiones de los usuarios y, en su caso, que éstos puedan presentar inconformidades por fallas en sus servicios.*
- *El IFT ha sido reconocido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), por la innovación de las herramientas presentadas.*

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) informa que más de 26 millones de usuarios han utilizado las herramientas que ha creado para empoderarlos, promover su alfabetización digital y para que tengan acceso a más y mejores servicios de telecomunicaciones.

Desde su creación, y con el objetivo de fomentar el respeto de los derechos de los usuarios, el IFT ha habilitado 11 herramientas electrónicas, para el acceso a información transparente y comparable, así como para facilitar la toma de decisiones de los usuarios y, en su caso, que éstos puedan presentar inconformidades por fallas en sus servicios.

En un esfuerzo adicional enfocado a brindar elementos de análisis a la oferta de planes y tarifas el Instituto ha desarrollado herramientas como el “Comparador de Servicios de Telecomunicaciones” y “Conozco Mi Consumo”, en las cuales los usuarios pueden comparar y elegir la mejor opción de planes y tarifas que se adecue a sus necesidades.

También está el “Comparador de Cobertura Móvil”, con el cual los usuarios pueden conocer y comparar las zonas de cobertura que los operadores reportan y saber quién le ofrece mejor cobertura; y “Conoce tu

## **Comunicado de Prensa** **No. 023/2021**

Velocidad”, que permite al usuario realizar pruebas para identificar las condiciones bajo las cuales recibe su servicio de acceso a Internet, como es la velocidad de carga y descarga.

Para la elección de mejores condiciones contractuales y de equipos terminales, también se han habilitado el “Comparador de Contratos”, el “Comparador de equipos terminales móviles”, el “Catálogo de Equipos Homologados” y el “Catálogo de Equipos Móviles Accesibles”; este último permite a los usuarios con alguna discapacidad, conocer los terminales que cuentan con funcionalidades para poder utilizar los servicios.

Otras de las herramientas que los usuarios pueden encontrar en el portal del IFT son: “Simulador de Consumo de Datos”, “Ubica tu CAC”, “Consulta de IMEI”; “Consulta Tu Trámite de Portabilidad” y “Soy Usuario” plataforma que, desde el inicio de su operación hasta diciembre del año 2020, atendió 91 mil inconformidades de usuarios por fallas y otras quejas en sus servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, hasta el año 2020, con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción, experiencia y patrones de consumo, el IFT ha aplicado más de 140 mil entrevistas a usuarios y 3 mil 610 encuestas aplicadas en el sector empresarial, y sus resultados han sido publicados en más de 20 reportes disponibles en la página del Instituto.

Además, se han realizado análisis comparables de los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, así como, la evolución en el tiempo de dicha oferta, cuyos resultados pueden ser consultados en los más de 30 reportes publicados.

Asimismo, se han publicado reportes únicos en su tipo que permiten generar insumos importantes para la focalización de acciones a favor de usuarios en los pueblos indígenas y los agricultores en nuestro país, como son los Diagnósticos de Cobertura Móvil en Pueblos Indígenas, el Diagnóstico de Cobertura del Servicio Móvil en las zonas agrícolas de México.

## Comunicado de Prensa No. 023/2021

Con la finalidad de fomentar un uso informado y responsable de las plataformas digitales, se publicó el Informe de Privacidad de la Información de los Usuarios en el uso de Servicios Digitales y, para identificar un perfil de consumo por parte de los usuarios, se publicaron 2 reportes especiales que contienen el análisis de la demanda de los usuarios, medida está a través de los patrones de consumo, y la oferta de planes y tarifas para los servicios de internet fijo o telefonía móvil.

Es importante resaltar que el IFT ha sido reconocido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), por la innovación de las herramientas presentadas y por su carácter se habilitador de derechos fundamentales de los usuarios.

Con estas acciones el IFT reitera su compromiso de trabajar generando mayores beneficios en favor del componente más importante del ecosistema de las telecomunicaciones, los usuarios de estos servicios.

Para consultar mayor información sobre estas acciones, se puede consultar el sitio:  
<http://www.ift.org.mx/portalusuarios>.

\*\*\*\*\*

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,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

