

Comunicado de Prensa

Ciudad de México a 5 de julio de 2019

A CUATRO AÑOS DE EXISTENCIA, LA PLATAFORMA SOY USUARIO HA ATENDIDO MÁS DE 52 MIL INCONFORMIDADES EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *Del total de inconformidades presentadas en estos cuatro años de operación, 87.5% han sido resueltas y 1.1% se encuentra en proceso de solución; mientras que el restante 11.4% se tratan de quejas desechadas por falta de seguimiento por parte de los usuarios y canceladas por duplicidad o a petición de los interesados.*
- *El uso del sistema ha ido en aumento, ya que permite identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, así como empoderar a los consumidores para lograr mejoras en los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y agilizar la atención.*
- *Soy Usuario ha sido reconocido por el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) y por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).*

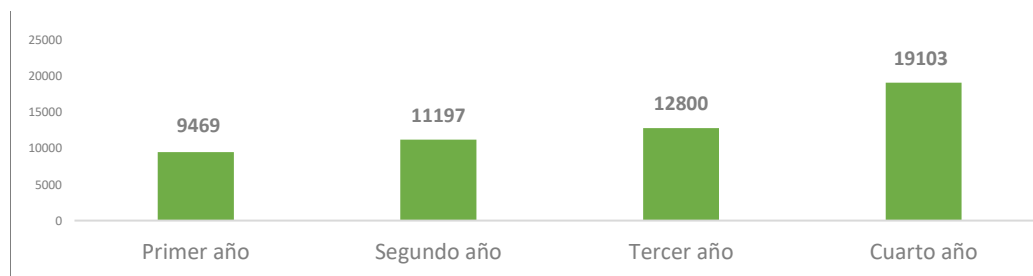
A cuatro años de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) habilitaron el 6 de julio de 2015 la plataforma electrónica compartida Soy Usuario, se han atendido un total de 52 mil 569 inconformidades; y se han logrado importantes avances en la protección de los derechos de los usuarios consumidores de servicios de telecomunicaciones, gracias a la publicación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Soy Usuario es una herramienta que permite a los usuarios presentar por internet sus inconformidades sobre los servicios de telecomunicaciones, y recibir atención mediante un proceso de pre conciliación con las empresas. El sistema tiene acceso permanente para el ingreso y seguimiento de las quejas; cuenta con funciones de accesibilidad; envía notificaciones automáticas al correo electrónico y, en caso de solicitarlo, al teléfono móvil, sin costo para el usuario y; es una plataforma de acceso seguro. Además, este año se implementó el servicio de chat en vivo, con la finalidad de ampliar los canales de orientación hacia los interesados.

Comunicado de Prensa

El uso de la plataforma ha ido en aumento, ya que permite identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, así como empoderar a los consumidores para lograr mejoras en los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y agilizar la atención. En su primer año de operación, la plataforma recibió 9 mil 469 inconformidades, mientras que, para el cuarto año, ascendió a 19 mil 103, es decir, más del doble de quejas.

INCONFORMIDADES POR AÑO EN EL SISTEMA SOY USUARIO



Del total de inconformidades presentadas en estos cuatro años de operación, 87.5% han sido resueltas y 1.1% se encuentra en proceso de solución; mientras que el restante 11.4% se tratan de quejas desechadas por falta de seguimiento por parte de los usuarios y canceladas por duplicidad o a petición de los interesados. Respecto del tipo de problemáticas reportadas, la mayor parte son por fallas en el servicio; cargos, saldos o bonificaciones; y portabilidad.

PROBLEMÁTICAS REPORTADAS EN EL SISTEMA SOY USUARIO



Comunicado de Prensa

Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 25.7%, el Estado de México con 21.0%, Jalisco con 7.7%, Puebla con 4.2% y Veracruz con 4.1 por ciento.

Por lo que hace a los servicios reportados, 43.3% corresponde a telefonía móvil, 27.6% a internet, 9.9% a telefonía fija, 9% a televisión de paga y 0.09% a radio o trunking; y el restante a reportes por dos o más servicios en conjunto.

La Profeco ha otorgado 44 mil 365 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia, dentro de la propia plataforma; y, paralelamente, cuenta con otros mecanismos para la atención de los usuarios de telecomunicaciones, como el Teléfono del Consumidor, Concilianet, Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones y la conciliación presencial en las oficinas ubicadas en toda la República Mexicana.

En 2016, el IFT fue premiado por la plataforma Soy Usuario en la categoría de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). Además, en 2017, recibió el reconocimiento WSIS Champion, otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

Este 6 de julio también se cumplen cuatro años de la publicación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que presenta de una forma concreta y sencilla los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores de servicio de telecomunicaciones.

Gracias a este documento, todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben comunicar a sus clientes los derechos que les están reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y otras disposiciones jurídicas, entre ellos:

Comunicado de Prensa

- A exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión.
- A que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.
- A elegir el proveedor de servicios y cambiarse gratuitamente de compañía conservando su mismo número telefónico, tantas veces como lo decida.
- A que el proveedor le informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio.
- A conocer la cobertura del proveedor.
- A no recibir llamadas de los proveedores para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente el usuario manifieste su consentimiento.
- A la bonificación si el servicio que recibe no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato o, por fallas o cargos indebidos.
- A que se respeten las tarifas ofertadas, mismas que deberán estar registradas ante el IFT.
- A reportar al operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío del equipo móvil, para que se suspenda inmediatamente el servicio.

Se puede consultar más información sobre Soy Usuario y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en texto, audio y traducida al inglés) en www.soyusuario.ift.org.mx y <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290>. Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 01 800 2000 120, escribe a atencion@ift.org.mx o entra a <http://chat.ift.org.mx/>.