

Comunicado de Prensa
No.054/2021

Ciudad de México, a 14 de junio de 2021.

**EL IFT PUBLICA SU INFORME ANUAL DE DERECHOS, RIESGOS, INTERESES,
TENDENCIAS O PATRONES DE CONSUMO DE LOS USUARIOS
DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2020**

- *El Instituto brindó orientación y asesoría a más de 90 mil usuarios vía telefónica, correo, presencial, chat en línea y el sistema Soy Usuario.*
- *Las herramientas digitales Comparador de Servicios de Telecomunicaciones y Comparador de Equipos Terminales fueron consultadas, en conjunto, en más de 690 mil ocasiones.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta una compilación de las acciones, proyectos, informes y estrategias implementadas en el año 2020, con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios.

El Quinto Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones da cuenta de los resultados alcanzados por las herramientas en la provisión de información que ofrece el IFT como un mecanismo de empoderamiento para los usuarios.

Entre ellas están:

- **Comparador de servicios de telecomunicaciones**

Es la herramienta en línea en la que se puede consultar de manera detallada las características de la oferta vigente y disponible para los usuarios de los servicios móviles y de los servicios fijos (internet fijo, telefonía fija y televisión de paga) en sus distintas modalidades de contratación single, doble y triple play. Desde su implementación hasta el 31 de diciembre de 2020, ha sido consultado 560 mil 195 veces.

<http://comparador.ift.org.mx>

- **Comparador de Equipos Terminales Móviles**

Herramienta digital que permite al usuario comparar y consultar los distintos equipos terminales ofertados por los Concesionarios en la modalidad prepago y pospago, mostrando información respecto a precios y condiciones de contratación. Desde su lanzamiento hasta al 31 de diciembre de 2020 ha sido consultado 132 mil 136 veces. <http://comparador.ift.org.mx/equipos terminales/>

En materia de atención al usuario, el Informe destaca el trabajo que se realizó a través de los diversos medios de orientación como: la atención vía telefónica, la asesoría de manera presencial, la atención a escritos presentados ante el Instituto, el correo electrónico atención@ift.org.mx, la herramienta “Soy Usuario”(www.soyusuario.ift.org.mx) y el servicio de chat en vivo.

En este sentido, el Informe reporta que, en 2020, el IFT dio atención a 90 mil 429 usuarios en la respuesta y seguimiento a dudas e inconformidades sobre el ejercicio de sus derechos en materia de servicios de telecomunicaciones.

Como parte de las acciones de información para los usuarios, se destaca la implementación de dos nuevas herramientas digitales: el Comparador de Contratos de Adhesión, que es resultado del trabajo coordinado entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y cuyo objetivo es, permitir a los usuarios conocer y comparar las principales condiciones incluidas en los contratos de adhesión que los concesionarios y autorizados celebran para prestar los servicios de telecomunicaciones.

Por otro lado, Conozco Mi Consumo es una herramienta que, con base en el perfil de consumo de cada usuario, permite conocer y comparar de manera detallada la oferta de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones. Dicha herramienta ha sido consultada 7 mil 592 veces desde su puesta en marcha

El documento detalla los resultados que se alcanzaron a través de las estrategias de información, capacitación y alfabetización digital, implementadas por el IFT en el contexto de la pandemia por la COVID-19, tales como: la publicación de materiales informativos en el micrositio “Frente al Coronavirus las TELECOM están de tu lado”, el ciclo de conferencias virtuales “Noviembre: Mes de la Usuaría” y la transmisión vía remota de la charla “El IFT y tus Derechos Digitales”.

Cabe destacar que las actividades de alfabetización digital realizadas por el Instituto, de manera presencial y remota lograron beneficiar, durante 2020, a más de dos mil usuarios.

Por otra parte, el informe describe los resultados de diversos estudios relacionados con los servicios de telecomunicaciones entre los que destacan: la publicación del Informe “Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Plataformas Digitales”.

Asimismo, se muestran los principales hallazgos derivados del primer Diagnóstico de Cobertura Móvil en las Zonas Agrícolas de México en el año 2019; así como los resultados obtenidos del Tercer Diagnóstico de Cobertura del Servicio Móvil en los pueblos indígenas de nuestro país.

Por último, el Informe presenta los principales hallazgos derivados de la aplicación de encuestas realizadas a usuarios, por el Instituto durante el año 2020, las cuales se acompañan de estudios cualitativos con el propósito de profundizar en el análisis del comportamiento del usuario y con ello conocer los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, comprendidos los usuarios con alguna discapacidad y los usuarios de servicios de telecomunicaciones micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

El informe está ya disponible para su consulta en:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-anual-2020-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patronos-de-consumo-de-los>

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

