

Comunicado de Prensa

Ciudad de México a 6 de julio de 2018

USAN MÁS DE 30 MIL CONSUMIDORES LA PLATAFORMA SOY USUARIO EN SUS PRIMEROS TRES AÑOS DE OPERACIÓN

- *La herramienta de pre-conciliación digital que operan de manera conjunta el IFT y la PROFECO, ha permitido intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de los usuarios.*
- *Soy Usuario ha servido como puente para acercar a los usuarios y las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones con el fin de solucionar de manera efectiva las inconformidades que se presentan.*
- *Durante estos tres años la herramienta ha recibido diversos reconocimientos por parte de organismos internacionales como la UIT y Regulatel.*

La plataforma Soy Usuario, herramienta en línea habilitada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) para que los consumidores interpongan sus quejas por diversas fallas o inconformidades en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, cumple este 6 de julio tres años de operación, en los cuales ha atendido a 33 mil 466 usuarios.

La herramienta permite a los usuarios presentar una queja en contra de los proveedores cuando considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil y certera a sus inconformidades; además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. Si la respuesta no satisface a los usuarios, los casos se turnan directamente a la Profeco, que asesora prácticamente en “tiempo real” a los usuarios sobre sus derechos como consumidores de estos servicios.

La plataforma posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor mediante un esquema de pre-conciliación, gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.

En 2016, Soy Usuario obtuvo el reconocimiento de *Buenas Prácticas 2016* por parte de la organización internacional Regulatel, que congrega a 20 organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y 3

Comunicado de Prensa

Europeos. Además, fue galardonado con el reconocimiento *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

Durante estos tres años de operación, se han recibido un total de 33,466 inconformidades, de las cuales 89% fueron resueltas y 1% se encuentra en proceso de resolución, mientras que el restante 10% se divide entre las desechadas por falta de seguimiento por parte de los usuarios (5.3%) y las canceladas por duplicidad o a petición de los interesados (4.7%). Además, la Profeco ha otorgado 26,584 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia. Por lo que hace al tipo de problemáticas reportadas, se presenta la siguiente información:

Problemática	Inconformidades	Porcentaje
Fallas en el servicio	17,502	52.3%
Cargos, saldos y bonificaciones	5,515	16.5%
Portabilidad	3,616	10.8%
Contrataciones	2,308	6.9%
Publicidad o promociones	1,456	4.3%
Desbloqueo de celulares	1,401	4.2%
Cambio de plan o paquete	541	1.6%
Cambio de modalidad	451	1.3%
Garantía y equipos	387	1.2%
Accesibilidad	289	0.9%

Del total de quejas presentadas por los usuarios en este trienio, 38.7% corresponde a telefonía móvil, 33.2% a Internet, 13.3% a telefonía fija, 11.4% a televisión de paga y 0.1% a radio o trunking. En cuando a los reportes por 2 o más servicios, se tienen las siguientes combinaciones:

Comunicado de Prensa

Combinación de servicios*	Porcentaje
Teléfono fijo más internet fijo	1.9%
Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	0.7%
Teléfono móvil más internet móvil	0.4%
Tv de paga más internet fijo	0.2%
Teléfono fijo más tv de paga	0.1%

*Estos datos comenzaron a contabilizarse a partir del mes de abril de 2017.

La plataforma ha permitido identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de quejas, así como empoderar a los consumidores para lograr mejoras en los servicios de telecomunicaciones y el ejercicio de sus derechos.

Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 25.3%, el Estado de México con 20.0%, Jalisco con 7.6%, Puebla y Veracruz con el 4.3% cada uno.

Este 6 de julio también se cumplen tres años de la promulgación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que presenta de forma concreta y sencilla las obligaciones que tienen los proveedores con sus clientes, misma que también puede consultarse en el idioma inglés en la página oficial de la Profeco.

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:

- 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

Comunicado de Prensa

equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados

- A elegir el proveedor de servicios y cambiarte gratuitamente de compañía conservando tú mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas.
- A que el proveedor te 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.
- 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.

Es importante mencionar que, además de la plataforma Soy Usuario, existen otros mecanismos para la atención de los usuarios de telecomunicaciones, como son el Teléfono del Consumidor, Concilianet, Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones y la conciliación presenciales, administrados por Profeco. Los tres principales motivos de inconformidad registrados en estas herramientas durante el primer semestre del 2018 han sido: negativa a la entrega del producto o servicio, que contempla la mala calidad de algunos servicios; negativa a hacer efectiva la garantía y negativa a corregir errores de cobro. Mientras que la proporción de quejas de acuerdo con el giro son: telefonía móvil (39.4%), televisión restringida (22.9%), equipo terminal (22.0%), telefonía fija (6.5%), Internet (5.1%) y otro (4.1%).

Se puede consultar más información sobre Soy Usuario y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en <http://www.gob.mx/profeco> y en www.ift.org.mx.