

Comunicado de Prensa

Ciudad de México, a 6 de julio de 2020

EN CINCO AÑOS, MÁS DE 70 MIL USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES HAN USADO LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *Soy Usuario, 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.*
- *La herramienta ha sido reconocida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel).*
- *Hoy también se cumplen cinco años de la promulgación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, una forma concreta y sencilla de presentar los derechos de los consumidores y consecuentemente las obligaciones de los proveedores de servicio de telecomunicaciones deben cumplir con los usuarios/consumidores.*

A cinco años de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), habilitaron la herramienta electrónica compartida denominada Soy Usuario, se han logrado importantes avances en la protección de los derechos de los usuarios-consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones.

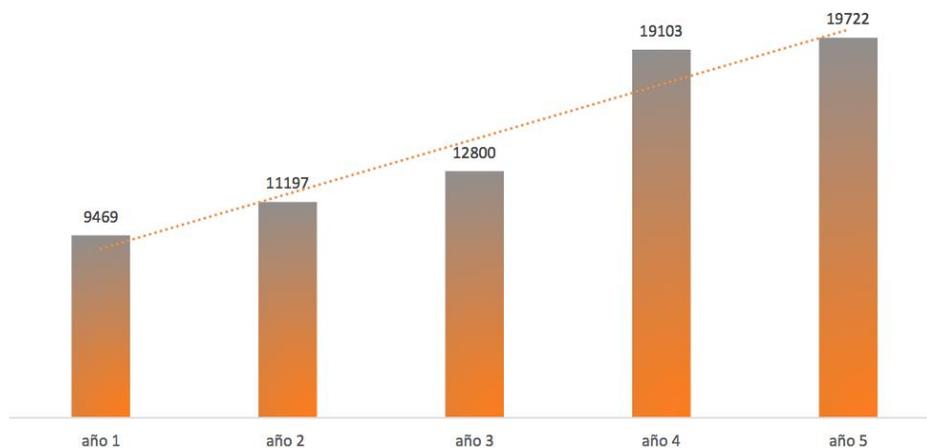
Soy Usuario es una herramienta de pre-conciliación que permite interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando un usuario considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil y certera a sus problemáticas, además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. La plataforma posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.

Comunicado de Prensa

La plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte de la organización internacional Regulatel, quien congrega a 20 organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y 3 europeos. Además, fue galardonada con el reconocimiento *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

Durante estos cinco años de actividad de la plataforma, se han recibido un total de **72 mil 291** inconformidades. La usabilidad del sistema ha aumentado año con año, por lo que se registra un crecimiento de 108% en 2019 respecto a 2015.

INCONFORMIDADES REGISTRADAS EN SOY USUARIO

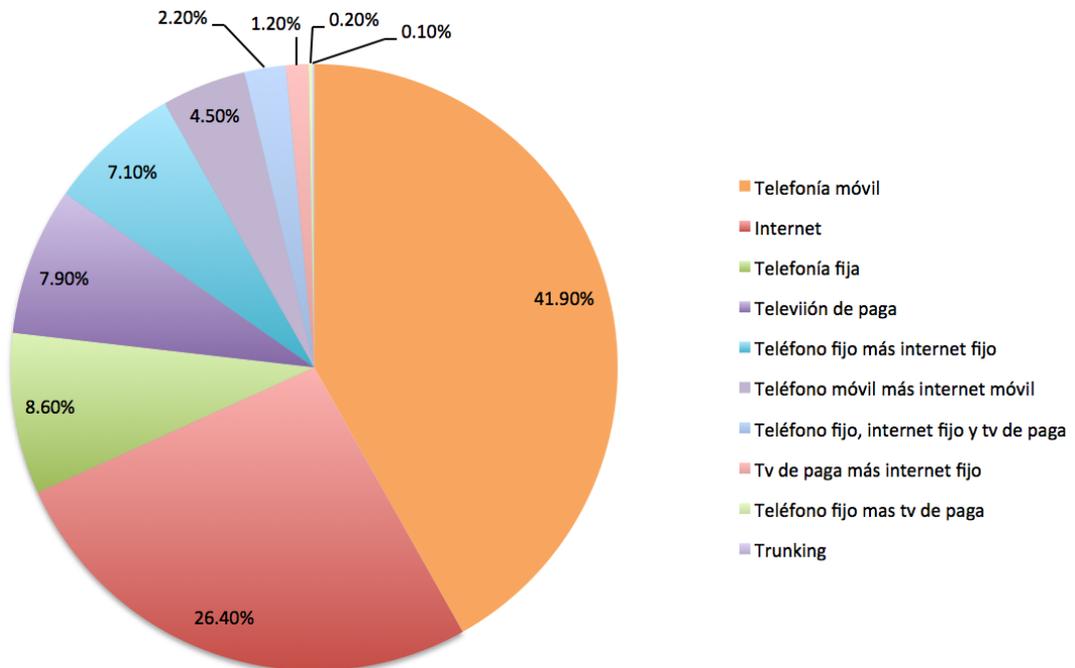


Comunicado de Prensa

La plataforma Soy Usuario ha permitido 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, en la mayoría de los casos agilizar la atención, razones por las cuales ha aumentado la utilización de la misma.

Por lo que hace a los servicios reportados, el 41.9% corresponde a telefonía móvil; el 26.4% a internet; el 8.6% a telefonía fija; el 7.9% a televisión de paga y el 0.1% a trunking. El restante 15.1% corresponde a reportes por 2 o más servicios.

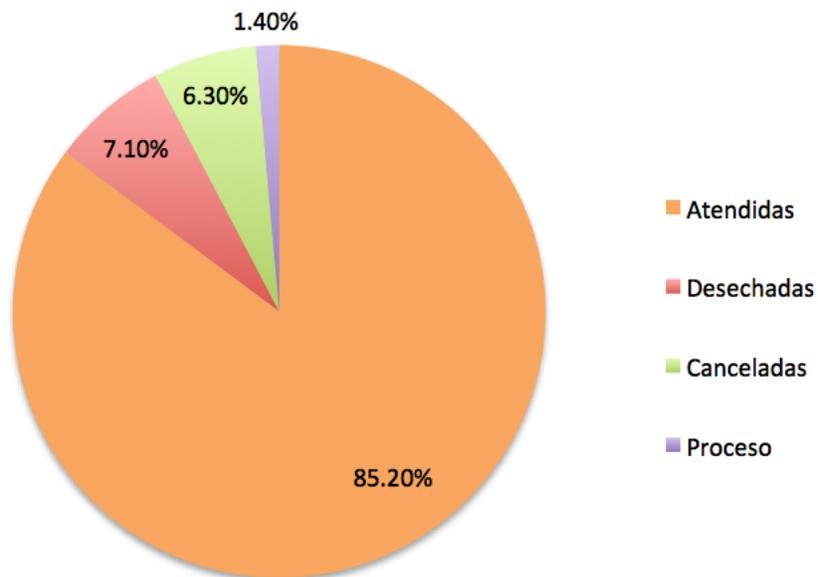
SERVICIOS REPORTADOS A SOY USUARIO



Comunicado de Prensa

Del total de inconformidades presentadas en estos cinco años de operación, el 85.2% han sido atendidas y el 1.4% se encuentra en proceso de resolución. Además, el 7.1% fueron desechadas por falta de seguimiento por parte de los usuarios y; 6.3% canceladas por duplicidad o a petición de los interesados.

PORCENTAJE Y ESTADO DE QUEJAS ATENDIDAS



Comunicado de Prensa

Respecto del tipo de problemáticas reportadas, en primer lugar, se ubican las correspondientes a fallas en el servicio, seguidas de las relativas a cargos, saldos y bonificaciones, así como por las relacionadas con el proceso de portabilidad numérica.

PROBLEMÁTICAS REPORTADAS POR USUARIOS



Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 25.1%; el Estado de México con 21.0%; Jalisco con 7.7%; Puebla con 4.3% y Veracruz con 4.0%.

La PROFECO ha otorgado 44 mil 365 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia dentro de la propia plataforma. Es importante hacer mención que en aquellos casos en los que no se logra la preconciliación, la PROFECO cuenta con mecanismos de atención de las inconformidades, como son: CONCILIANET, Acuerdos Telefónicos inmediatos de Telecomunicaciones, conciliación presencial en las

Comunicado de Prensa

Oficinas de Defensa del Consumidor en la República Mexicana y para asesorías el teléfono del consumidor y el correo electrónico quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx

Asimismo, este 6 de julio se cumplen cinco años de la promulgación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, una forma concreta y sencilla de presentar los derechos de los consumidores y consecuentemente las obligaciones de los proveedores de servicio de telecomunicaciones deben cumplir con los usuarios/consumidores.

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 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.

Comunicado de Prensa

- 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 <http://www.gob.mx/profeco>¹ y en <http://www.ift.org.mx>

Ingresa a www.soyusuario.ift.org.mx y haz valer tus derechos. Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 800 2000 120, escribe a atencion@ift.org.mx o chatea en: <http://chat.ift.org.mx/>

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. 4548 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX



¹ Puedes consultar la versión en audio y en idioma inglés de la Carta de Derechos Mínimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en:

<https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290>

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/311830/Carta_de_derechos_minimos_de_las_y_los_usuarios_de_Telecomunicaciones_INGLES.pdf