

Boletín de prensa conjunto 086/2017
Ciudad de México a 6 de julio de 2017

EN SU SEGUNDO AÑO, MÁS DE 20,000 CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES HAN USADO LA PLATAFORMA *SOY USUARIO*

- *Soy Usuario*, la herramienta de preconciliación digital que operan de manera conjunta el IFT y PROFECO, ha permitido intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de los usuarios.
- La herramienta 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 dos años la herramienta ha sido reconocida en dos ocasiones: una por Regulatel y otra por la UIT.

A dos años de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) habilitaran 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 para interponer inconformidades en contra de los proveedores cuando un usuario considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil y certera a sus quejas, además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. La plataforma posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor mediante un

esquema de preconciliación, gracias a la disposición mostrada por las empresas que se han sumado a este mecanismo.

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 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 dos años de operación se han recibido un total de 20,666 inconformidades, de las cuales 34.94% corresponden al servicio de telefonía móvil, 34.77% a internet, 16.14% a telefonía fija, 13.98% a televisión de paga y 0.16% a radio o trunking.

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

Del total de reclamaciones presentadas en estos dos años de operación, el 92.3% han sido atendidas, mientras que el restante 7.7% se divide en: 2.2% en proceso y 5.5% canceladas por duplicidad. Dentro del total de inconformidades atendidas, el 16% han solicitado la intervención de Profeco, que ha otorgado 14,079 asesorías.

En cuanto al tipo de problemáticas reportadas, se presenta la siguiente tabla:

Problemática	Inconformidades	Porcentaje
Fallas en el servicio	11,334	54.8%
Cargos, saldos y bonificaciones	3,265	15.8%
Portabilidad	2,172	10.5%
Contrataciones	1,316	6.4%
Desbloqueo de celulares	867	4.2%

Publicidad o promociones	809	3.9%
Cambio de plan o paquete	307	1.5%
Garantía y equipos	211	1.0%
Cambio de modalidad	209	1.0%
Accesibilidad	176	0.9%

Los estados de la República Mexicana con el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con el 27.57%, el Estado de México con 19.94%, Jalisco con 8.21%, Puebla con 4.56% y Veracruz con 4.39%.

Este 6 de julio se cumplen dos años de la promulgación de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, una forma concreta y sencilla de presentar a los consumidores los lineamientos de servicio y los derechos que les son reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y otras disposiciones jurídicas que los proveedores están obligados a ofrecer a sus clientes.

Algunos de los derechos mínimos son:

- Que se respeten las tarifas ofertadas, las cuales deberán estar registradas ante el IFT.
- No recibir llamadas de los proveedores para promover o vender servicios o paquetes, a menos que el usuario expresamente manifieste su consentimiento.
- La bonificación si el servicio que recibe no es prestado conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, por fallas o cargos indebidos.
- Reportar el robo o extravío del equipo móvil al operador, a través de procedimientos expeditos, para que se suspenda inmediatamente el servicio.
- Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.

Durante el primer semestre de 2017, PROFECO ha recibido 14,010 quejas del sector telecomunicaciones. El porcentaje de conciliación en este sector a través de la plataforma Concilianet y de las delegaciones de PROFECO en todo el país se ha mantenido en 88.36%

Los tres principales motivos de inconformidad durante el mismo periodo son: negativa a la entrega del producto o mala calidad del servicio; así como negativa a hacer efectiva la garantía y negativa a la rescisión del contrato.

A su vez, la proporción de quejas de acuerdo con el giro son: servicio de telefonía móvil (36.1%), de televisión restringida (25.2%), equipo terminal (21.6%), servicio de telefonía fija (8.2%), servicio de Internet (5.2%), y otros (3.6%).

Para más información sobre *Soy Usuario* y la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, están disponibles para consultas los siguientes sitios web: <http://www.gob.mx/profeco> y www.ift.org.mx

-----0-----