

Comunicado de Prensa No. 74/2016

Ciudad de México a 6 de julio de 2016

EN SU PRIMER AÑO, MÁS DE 9 MIL USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES HAN USADO LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- **En el contexto de este aniversario, el IFT y la Profeco refrendan la importancia de que se difunda y ejerza la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones**
- **Soy Usuario, la herramienta de pre-conciliación digital que operan de manera conjunta ambas instituciones, 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 fallas y quejas que se presentan**

A un año 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 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 inconformidades, consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. Además, 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, que ha probado su eficacia y complementa la plataforma de conciliación en línea de Profeco, conocida como Concilianet.

Durante este año de operación, se han recibido un total de 9,469 inconformidades, de las cuales 36% corresponden a servicios de telefonía móvil, 30% de internet, 16% de televisión de paga y 18% de telefonía fija.

Comunicado de Prensa No. 74/2016

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.

Del total de inconformidades presentadas en este año de operación, 90.8% se encuentran terminadas, mientras que el restante 9.2% se divide en: 6.2% en proceso y 3% canceladas por duplicidad. De éstas, Profeco ha llevado a cabo la conciliación de mil 331 casos y ha brindado 3 mil 680 asesorías.

Tipo de inconformidad	Cantidad	Porcentaje
Fallas en el servicio	5309	56.1
Cargos, saldos y bonificaciones	1345	14.2
Portabilidad	1129	11.9
Contrataciones	560	5.9
Publicidad o promociones	358	3.8
Desbloqueo de celulares	362	3.8
Cambio de plan o modalidad	110	1.2
Accesibilidad y no discriminación	100	1
Cambio de plan o paquete	104	1.1
Garantía y equipos	92	1

Los estados de la República Mexicana con el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 42%, el Estado de México con 30%, Jalisco con 14%, Puebla con 8% y Veracruz con 6%.

Este 6 de julio, también se cumple un año de la promulgación de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, una forma concreta y sencilla de presentar los lineamientos de servicio que los proveedores están obligados a ofrecer a sus clientes.

Comunicado de Prensa No. 74/2016

Gracias a este documento, todos los proveedores de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo, así como televisión de paga 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:

- Que le 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 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.
- Reportar al operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío del equipo móvil, para que se suspenda inmediatamente el servicio.
- Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.

A diferencia de hace un año, ahora los usuarios cuentan también con un comparador de tarifas para servicios de telecomunicaciones, el cual les permite decidir con mayor información la oferta que más se apegue a sus necesidades de consumo.

Dicha herramienta ha sido reconocida a nivel internacional, como ocurrió en mayo de este año por la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (WSIS por sus siglas en inglés) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que recibió más de 400 propuestas divididas en diferentes categorías por parte de los Estados miembros, así como de diferentes organizaciones internacionales, la academia, iniciativa privada y de la sociedad civil.

El Comparador de tarifas, así como distintos reportes sobre los servicios de telecomunicaciones, la incidencia de fallas y otros datos relevantes para el usuario, puede consultarse en la página de Internet del IFT www.ift.org.mx

Comunicado de Prensa No. 74/2016

Durante el primer semestre de 2016, la Profeco ha recibido 18,391 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 98%.

Los tres principales motivos de inconformidad durante el primer semestre del 2016 han sido: negativa a la entrega del producto o servicio, que contempla la mala calidad de algunos servicios; negativa a la rescisión del contrato; y negativa a hacer efectiva la garantía. Mientras que la proporción de quejas de acuerdo con el giro son: telefonía móvil (54.35%), televisión restringida (29.35%), telefonía fija (10.95%), Internet (2.50%) y otros (2.86%).

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