

Comunicado de Prensa No. 51/2015

México, D.F. a 6 de julio de 2015

EL IFT Y PROFECO PRESENTAN “SOY USUARIO”, HERRAMIENTA ELECTRÓNICA QUE RECIBIRÁ Y PERMITIRÁ DAR SEGUIMIENTO A INCONFORMIDADES POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Permitirá a ambas instituciones intercambiar información automáticamente, planear y coordinar acciones conjuntas en defensa de los derechos de los usuarios
- En caso de que el usuario-consumidor no esté conforme con la respuesta que le prestó su proveedor de servicios, a través de la plataforma “Soy usuario” se remitirá su asunto a Concilianet o a la Delegación Profeco
- Los concesionarios entregarán a quienes les contraten servicios una carta que contenga sus derechos mínimos como usuarios, determinados por el IFT y la Profeco

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), habilitaron la herramienta electrónica compartida denominada “Soy Usuario”, la cual permitirá a los Usuarios-Consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones interponer inconformidades en contra de los concesionarios y autorizados cuando consideren que se han vulnerado sus derechos.

La herramienta, que forma parte de los compromisos pactados en el Convenio de Colaboración y Concertación de Acciones celebraron Profeco y el IFT, en esta primera etapa, permitirá a los Usuarios-Consumidores recibir una respuesta ágil y certera a sus inconformidades, consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual.

“Soy Usuario” estará disponible en los portales de internet del IFT y Profeco. Las inconformidades que ingresen a través de la herramienta llegarán al Instituto y Profeco podrá

Comunicado de Prensa No. 51/2015

consultar las inconformidades, respuestas de los concesionarios y asesorar directamente a los consumidores para la efectiva protección de sus derechos.

De la misma forma, “Soy Usuario” estará conectado y vinculado con “Concilianet”, mecanismo de resolución de controversias en línea de Profeco, lo cual facilitará el inicio del procedimiento conciliatorio ante la Institución en caso de que el Usuario-Consumidor quede insatisfecho con la atención que recibió de la empresa que le presta el servicio. Si algún proveedor no forma parte del Concilianet, la información reportada por el usuario consumidor se remitirá a la Delegación correspondiente.

En el mismo sentido, el IFT y la Profeco determinaron los derechos mínimos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), entre otras disposiciones jurídicas.

Con ello, y en cumplimiento de la LFTR, los concesionarios y autorizados deberán entregar a quienes contraten sus servicios la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La carta, adicionalmente, deberá ser difundida de manera permanente en las páginas de Internet de los concesionarios y proveedores de servicios. El usuario podrá consultar en la carta que tiene derecho, entre otros, a:

- 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.

Comunicado de Prensa **No. 51/2015**

- Contar, previa solicitud expresa, con equipos o dispositivos que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
- Que las instalaciones o centros de atención al público del proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad.
- Reportar al operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío del equipo móvil, para que se suspenda inmediatamente el servicio.
- Presentar inconformidades y denuncias ante el IFT y la Profeco, ante cualquier incumplimiento del proveedor.
- Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.

Los usuarios también pueden consultar sus derechos mínimos en las páginas de Internet del IFT www.ift.org.mx y de la Profeco www.profeco.gob.mx. Asimismo, ante cualquier duda sobre sus derechos o los alcances de éstos, pueden contactar a ambas instituciones.