

Comunicado de Prensa No.032/2023

Ciudad de México, a 23 de marzo de 2023.

EL IFT PRESENTA EL CUARTO INFORME TRIMESTRAL 2022 DE SOY USUARIO

- *Por la utilidad de esta plataforma y con el fin ofrecer insumos al público interesado, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario, este órgano regulador presenta cada trimestre un informe en el que da cuenta de las inconformidades presentadas, por servicio, empresa y entidad federativa.*
- *En el periodo reportado, se registraron 5 mil 982 inconformidades, de las cuales se resolvieron 4 mil 726, 463 siguen en proceso de atención, 520 fueron canceladas y 273 desechadas.*
- *El servicio más reportado fue el internet, seguido de telefonía móvil.*
- *Las problemáticas mayormente registradas fueron fallas en el servicio, así como cargos, saldos y bonificaciones.*

Las personas usuarias que reciban servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o que no se respeten las condiciones contratadas, entre otros, cuentan con la herramienta “Soy Usuario”, un medio de pre-conciliación donde las inconformidades que se ingresan son enviadas directamente a los proveedores de servicios para ser atendidas.

Esta plataforma creada entre el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en 2015, se ha consolidado como un apoyo ágil y eficiente para que las personas ejerzan sus derechos como usuarias de los diferentes servicios de telecomunicaciones. A través de este mecanismo, el IFT hace llegar a la empresa en cuestión la inconformidad recibida en la plataforma, con el fin de que ofrezca una solución a las y los usuarios. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha, se puede solicitar la intervención de la PROFECO para que inicie otro proceso conciliatorio hasta que la persona usuaria quede satisfecha.

Por la utilidad de esta plataforma y con el fin ofrecer insumos al público interesado, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario, este órgano regulador presenta cada trimestre un informe en el que da cuenta de las inconformidades presentadas, por servicio, empresa y entidad federativa.

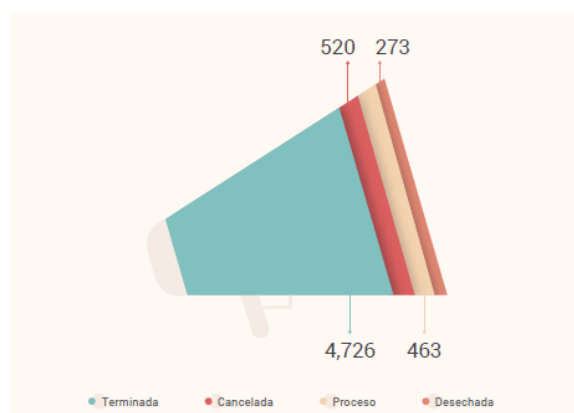
Comunicado de Prensa

No.032/2023

Como en cada reporte trimestral, en el correspondiente al del cuarto Informe Estadístico Trimestral 2022 de la plataforma Soy Usuario, se muestran los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis que les permita tomar decisiones mejor informadas al acceder, contratar y utilizar sus servicios, así como ejercer sus derechos digitales.

En el periodo de octubre a diciembre del 2022, se registraron 5 mil 982 inconformidades, de las cuales, el 79.0% (4,726) fueron atendidas; el 7.7% (463) se encuentra en proceso de resolución; el 8.7% (520) fueron canceladas por duplicidad o por los propios interesados y; el 4.6% (273) se desearon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

ESTATUS DE INCONFORMIDADES



Los cinco estados que reportaron mayor número de inconformidades fueron: el Estado de México (1,121), Ciudad de México (982), Jalisco (605), Querétaro (348) y Guanajuato (282).

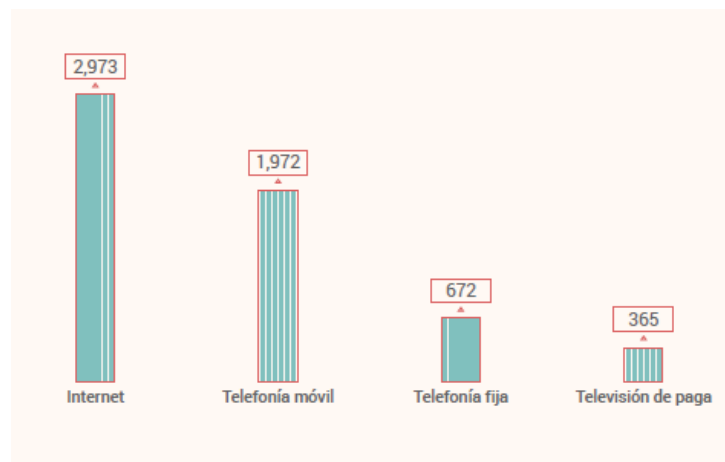
Comunicado de Prensa No.032/2023

INCONFORMIDADES POR ESTADO

Estado	Inconformidades
• Estado de México	1,121
• Ciudad De México	982
• Jalisco	605
• Querétaro	348
• Guanajuato	282

El servicio más reportado fue el internet con 2,973 inconformidades, seguido de telefonía móvil (1972), telefonía fija (672) y televisión de paga (365).

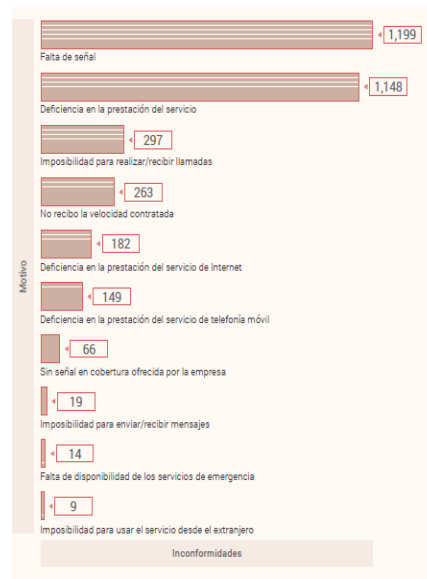
SERVICIOS REPORTADOS



En el cuarto trimestre de 2022, las fallas en el servicio fueron los problemas más recurrentes, representando el 55.9% del total de las inconformidades ingresadas. Dentro de las principales fallas que reportaron las personas usuarias, están la falta de señal, deficiencia en el servicio e imposibilidad para realizar o recibir llamadas.

MOTIVOS REPORTADOS POR FALLAS EN EL SERVICIO

Comunicado de Prensa No.032/2023



De octubre a diciembre de 2022, se recibieron inconformidades contra 62 empresas, de las cuales, 7 concentran el 89.2% del total.

INCONFORMIDADES POR EMPRESA

Empresa	Inconformidades
• Telmex	1,910
• Megacable	931
• Telcel	637
• Total Play	582
• AT&T	548
• Izzi	423
• Movistar	307

Respecto de las empresas con mayor número de inconformidades, Izzi y Totalplay respondieron en el menor tiempo promedio.

EMPRESAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Comunicado de Prensa No.032/2023



Por su parte, la PROFECO dio asesoría a 4,993 personas usuarias y recibió 745 casos en el no llegaron a un acuerdo con la empresa.

Respecto de la utilización de la plataforma, 93.3% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

RECOMENDACIÓN DEL SISTEMA



Comunicado de Prensa No.032/2023

Cabe destacar que la plataforma Soy Usuario obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). Además, fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

El sistema es resultado del convenio de colaboración con PROFECO y es administrado por el IFT. Las personas usuarias que deseen hacer uso de la plataforma pueden ingresar a través de <https://www.soyusuario.ift.org.mx/> o en la App Mi IFT.

El cuarto informe estadístico trimestre Sistema Soy Usuario 2022 puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2022-octubre-diciembre>

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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

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

