

Comunicado de Prensa No.058/2022

Ciudad de México, a 13 de junio de 2022.

EL IFT PUBLICA EL SEXTO INFORME ANUAL SOBRE LAS ACCIONES Y PROYECTOS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *Se destaca la ejecución de la aplicación móvil Mi IFT: Herramientas para usuarios y el Micrositio de Ciberseguridad para promover el uso responsable y seguro de los servicios y dispositivos de telecomunicaciones.*
- *Durante 2021, el IFT dio orientación a 79 mil 161 personas usuarias y se apoyó con la gestión, seguimiento y resolución de 28 mil 660 inconformidades relacionadas con servicios de telecomunicaciones.*
- *El Informe da cuenta de las labores efectuadas entre la PROFECO y el IFT para actualizar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en 2015.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Sexto Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, que compila las acciones y proyectos implementados por el IFT en beneficio de las personas usuarias en el año 2021.

En el documento se dan a conocer los principales hallazgos derivados de los análisis a los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones, móviles y fijos, en sus diferentes modalidades de contratación Single, Doble y Triple play, ofertados por los concesionarios y Operadores Móviles Virtuales (OVM) a través de sus páginas electrónicas, con los cuales se presenta información útil a las personas usuarias con el propósito de que puedan comparar y tomar mejores decisiones para la contratación de un servicio.

Además, se abordan las diferentes estrategias que se utilizaron para mantener las acciones de capacitación y alfabetización digital; las cuales consistieron en la impartición de charlas y cursos en la modalidad de línea, donde se abordaron temas tales como: derechos de los usuarios, cursos de robótica para niñas, niños y

Comunicado de Prensa No.058/2022

adolescentes, cursos de habilidades digitales dirigidos a personas con discapacidad, así como a microempresarios y emprendedores.

Como parte de las acciones de información para las personas usuarias, se destaca la ejecución de la aplicación móvil Mi IFT: Herramientas para usuarios, la cual permite a los usuarios de telecomunicaciones acceder tanto en dispositivos Android como iOS, a las principales herramientas desarrolladas por el IFT, tales como:

- Soy Usuario
- Mapas de Cobertura Móvil
- Simulador de Consumo de Datos Móviles
- Comparador de Servicios de Telecomunicaciones
- Conoce tu Velocidad
- Comparador de Contratos de Adhesión.

Asimismo, la aplicación permite conocer las noticias e información más relevante en materia de servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, este documento describe los resultados de diversos estudios, entre los que destacan: la publicación del Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad; el Segundo Informe de Privacidad de la Información de los Usuarios en Uso de Servicios Digitales y el Informe sobre Términos y Condiciones Aplicables a los Usuarios en el Uso de Plataformas de Comercio Electrónico, entre otros.

El Informe da cuenta de las labores efectuadas entre la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el IFT para actualizar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicada en 2015.

Comunicado de Prensa No.058/2022

Entre dichas actividades se destaca la realización de reuniones de trabajo donde se identificaron los derechos de las personas usuarias que se encuentran reconocidos en las actualizaciones y nuevas disposiciones regulatorias. Como resultado del trabajo en conjunto, el 25 de enero de 2022 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la actualización de este instrumento normativo.

En materia de atención a las y los usuarios, el Informe da cuenta del trabajo realizado por el Instituto a través de los diversos medios de orientación como: la atención vía telefónica, la asesoría de manera presencial, la atención a escritos presentados ante el Instituto, el correo electrónico atencion@ift.org.mx, la herramienta “Soy Usuario” www.soyusuario.ift.org.mx el servicio de chat en vivo y a partir del 2021 desde la aplicación WhatsApp.

En este sentido, el Informe reporta que, durante 2021, el IFT dio orientación a 79 mil 161 personas usuarias y se apoyó con la gestión, seguimiento y resolución de 28 mil 660 inconformidades relacionadas con servicios de telecomunicaciones.

Además, el Informe presenta los principales hallazgos derivados de la aplicación de encuestas realizadas a personas usuarias por el Instituto en el año 2021, las cuales se acompañan de estudios cualitativos con el propósito de profundizar en el análisis de su comportamiento y con ello conocer patrones de consumo, niveles de satisfacción y su experiencia en los servicios de telecomunicaciones, en ello, están comprendidas personas con alguna discapacidad y las de servicios de telecomunicaciones de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

Por último, el informe aborda la elaboración del Micrositio de Ciberseguridad para usuarias y usuarios el cual fue desarrollado durante 2021 y publicado en noviembre del mismo año, con el propósito de crear un espacio

Comunicado de Prensa No.058/2022

web con materiales informativos relacionados con el tema de la ciberseguridad, donde también se promueva el uso responsable y seguro de los servicios y dispositivos de telecomunicaciones.

Es de destacar que desde la fecha de su lanzamiento cuenta con 2 mil 700 visualizaciones. Los contenidos alojados en el micrositio pueden ser descargados desde cualquier dispositivo y está dirigido al público en general.

El Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones se emite de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del IFT, presenta una compilación de las acciones, proyectos, informes y estrategias implementadas durante 2021 con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios.

El informe está ya disponible para su consulta en el portal de usuarios <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-anual-2021-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patrones-de-consumo-de-los>

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

