



Comunicado de Prensa

Ciudad de México, a 6 de julio de 2023.

LA PLATAFORMA SOY USUARIO CUMPLE 8 AÑOS DE SERVIR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *Soy Usuario, la herramienta de conciliación, que operan de manera conjunta el IFT y la PROFECO, ha permitido a ambas instancias intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de las personas usuarias.*
- *Durante ocho años de operación se han recibido 154 mil 960 inconformidades. La usabilidad del sistema aumentó 250%, respecto de su año de lanzamiento en 2015.*
- *La herramienta ha sido reconocida en 2 ocasiones: por REGULATEL y por la UIT.*

La herramienta Soy Usuario cumple 8 años. Soy Usuario es una herramienta de conciliación que permite interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando una persona usuaria considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil a sus problemáticas, en las que, además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. La plataforma posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.

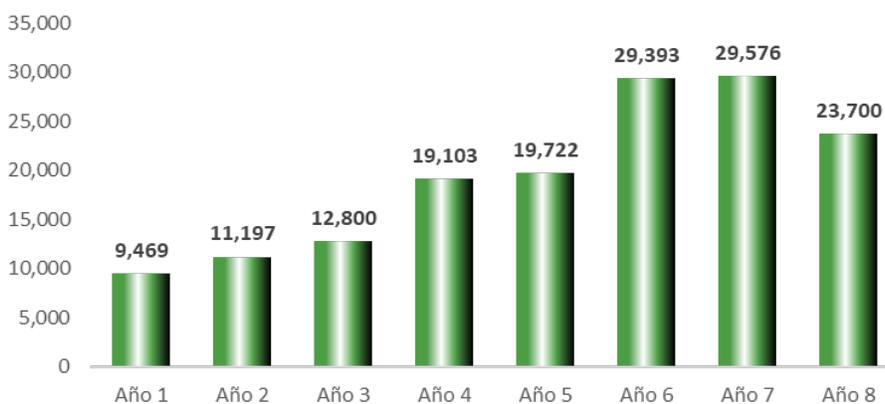
Durante estos ocho años de actividad, la plataforma ha permitido identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de las personas usuarias, así como empoderar a los consumidores mediante la difusión de información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y en la mayoría de los casos agilizar la atención, razones por las cuales ha aumentado la utilización de la misma.



Comunicado de Prensa

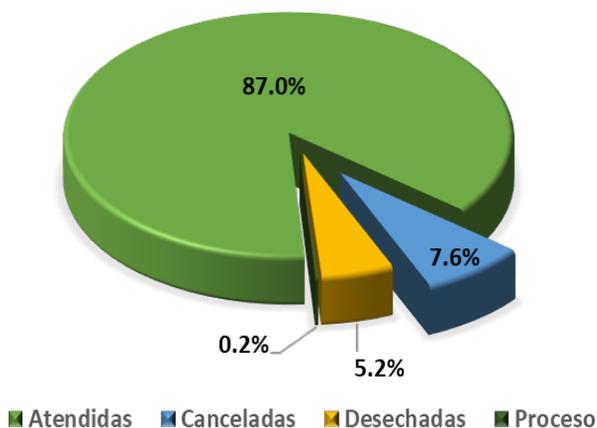
Así, en ocho años de operación, se han recibido un total de **154,960** inconformidades y la usabilidad del sistema, aumentó un 250%, respecto de su año de lanzamiento en 2015.

Número de inconformidades por año



Del total de inconformidades presentadas en estos ocho años de operación, el 87.0% han sido atendidas y el 0.2% se encuentra en proceso de resolución. Además, el 7.6% de los folios, fueron cancelados por duplicidad o a petición de las personas usuarias interesados y, el 5.2% fueron desechados por falta de seguimiento por parte de quienes interpusieron las inconformidades.

Estatus de Atención



Comunicado de Prensa

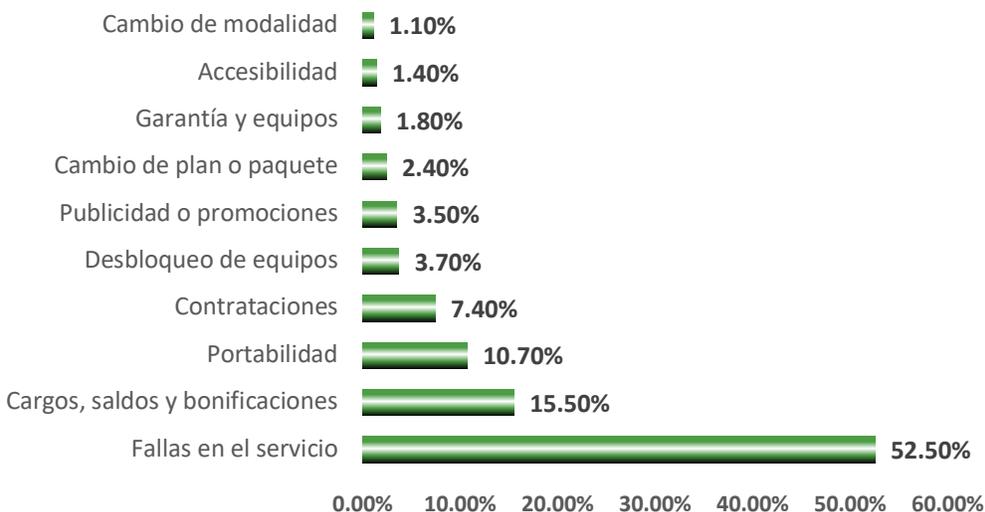
Por lo que hace a los servicios reportados, el 43.9% de las personas usuarias indicaron tener problemas con el internet, seguido de la telefonía móvil, con el 35.4% de los reportes.

Servicios reportados



Las fallas en el servicio han sido las problemáticas más reportadas por las personas usuarias, seguidas de las correspondientes a cargos, saldos y bonificaciones.

Tipos de inconformidad





Comunicado de Prensa

Los estados de la República Mexicana de los que provino el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 21.5%; el Estado de México con 17.4%; Jalisco con 7.6% Guanajuato con 6.9%; y Querétaro con 4.6 por ciento.

De enero de 2016 a mayo de 2023, la PROFECO ha otorgado 139,803 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia dentro de la propia plataforma. En aquellos casos en los que no se logra la conciliación, la PROFECO cuenta con mecanismos de atención para dichas inconformidades, como son: CONCILIANET y conciliación presencial en las Oficinas de Defensa del Consumidor en la República Mexicana, así también, mediante asesorías por el teléfono del consumidor 55 5568 8722 o al 800 468 8722 y a través del correo electrónico quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx

La plataforma 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 galardonada con el reconocimiento WSIS *Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

Ingresa a Soy Usuario a través de www.soyusuario.ift.org.mx o en la aplicación Mi IFT, y haz valer tus derechos.

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 800 2000 120, escribe a atencion@ift.org.mx, chatea en https://chat.ift.org.mx/form_buzz_chat.aspx?ch=c o manda WhatsApp a través de https://chat.ift.org.mx/form_buzz_chat.aspx?ch=w

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Comunicado de Prensa

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 1er. Piso, 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



/IFT.MX @IFT_MX IFTMEXICO IFTMX

