

## Comunicado de Prensa

Ciudad de México, a 6 de julio de 2021

### **MÁS DE 100 MIL USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES HAN USADO LA PLATAFORMA SOY USUARIO, EN 6 AÑOS**

- *Soy Usuario, la herramienta de pre-conciliación digital que operan de manera conjunta el IFT y la PROFECO, ha permitido intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de los usuarios.*
- *La plataforma ha recibido reconocimientos por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones y de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.*
- *Durante sus seis años de operación se han recibido 101,684 inconformidades.*

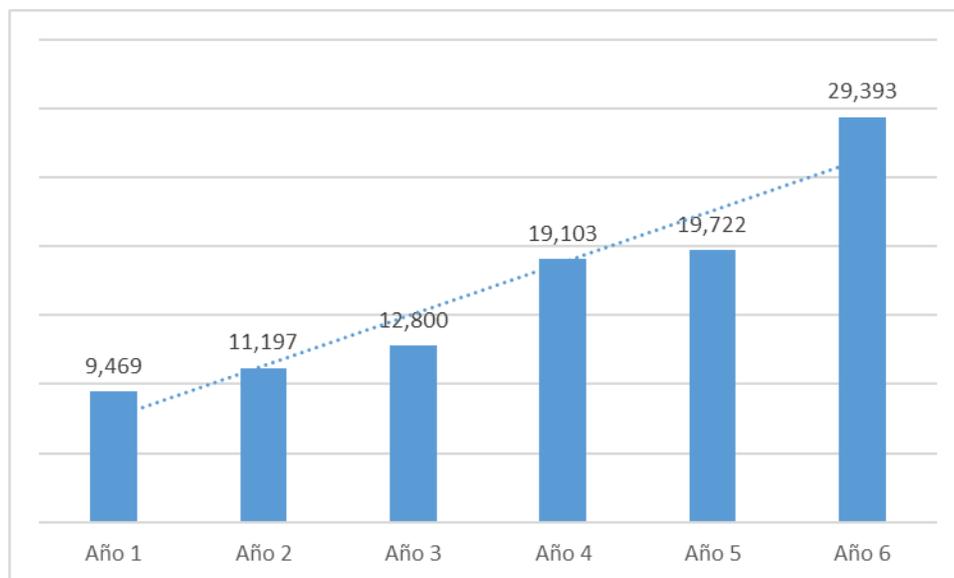
A seis años de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) habilitaron la herramienta electrónica compartida Soy Usuario, se han logrado importantes avances en la protección de los derechos de los usuarios-consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta herramienta de pre-conciliación, que ayuda a los usuarios a interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando este considera que se han vulnerado sus derechos, permite dar una respuesta ágil a sus problemáticas. Además, facilita que cada interesado puede consultar el estatus de su queja y darle un seguimiento puntual. La plataforma también posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.

Soy Usuario obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), que congrega a 20 organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y 3 europeos. Además, fue galardonada con el reconcomiendo WSIS *Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

## Comunicado de Prensa

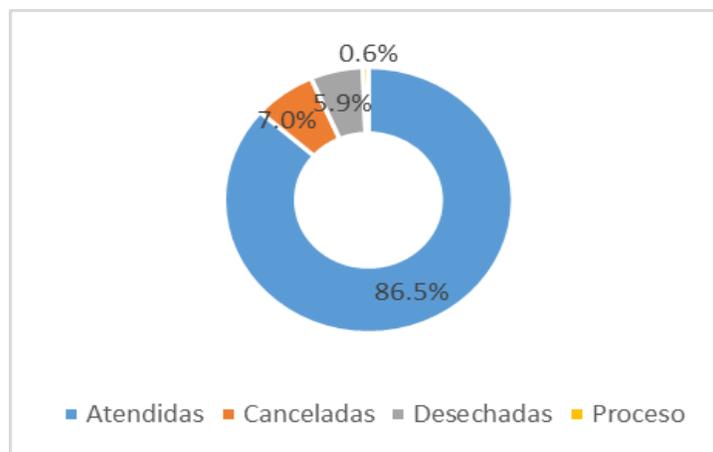
Durante estos seis años de actividad de la plataforma, se han recibido un total de **101 mil 684** inconformidades Incrementándose su uso de forma exponencial. Solo entre el quinto y sexto año de uso se reportó un aumento del 49% en las inconformidades ingresadas en la plataforma.



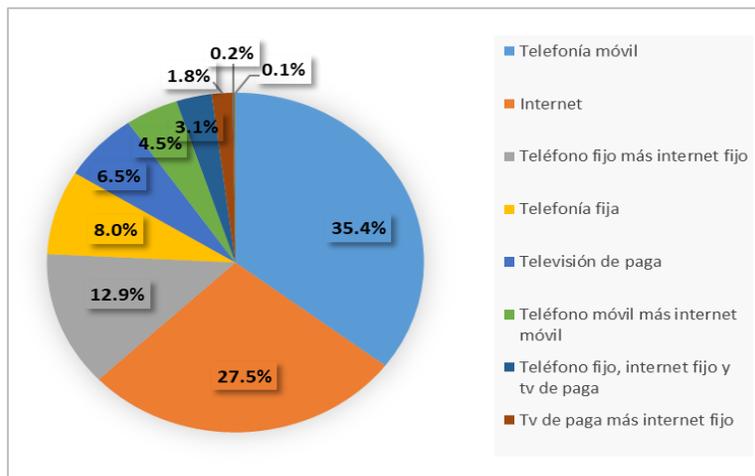
Asimismo, se ha permitido identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de los usuarios, así como empoderar a los consumidores mediante la difusión de información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y en la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

## Comunicado de Prensa

Del total de inconformidades presentadas en estos seis años de operación, 86.5% han sido atendidas y 0.6% se encuentra en proceso de resolución. Además, 7% se cancelaron por duplicidad o a petición de los interesados y 5.9% fueron desechadas por falta de seguimiento por parte de los usuarios.

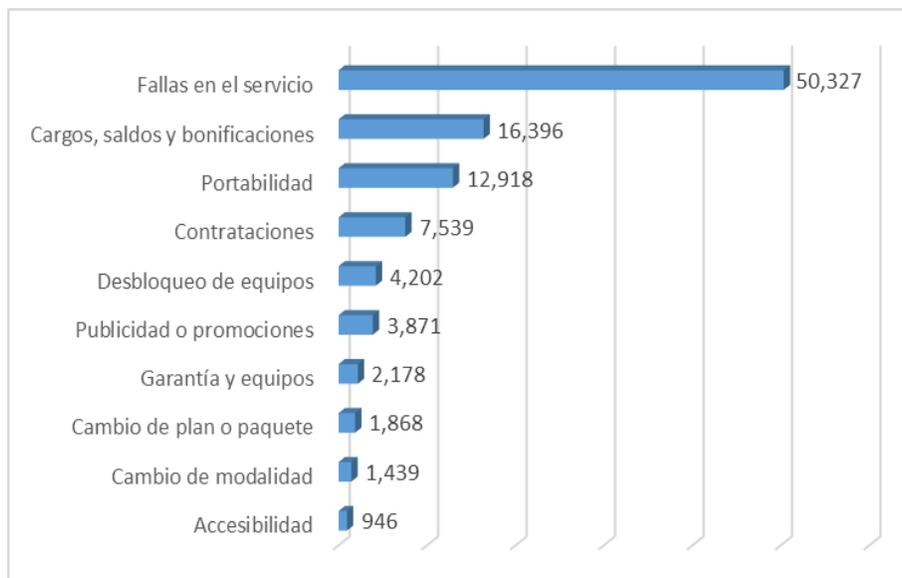


Por lo que hace a los servicios reportados, 35.4% corresponde a telefonía móvil; 27.5% a internet; 8% a telefonía fija; 6.5% a televisión de paga y 0.1% a trunking. El restante 22.5% corresponde a reportes por 2 o más servicios.



## Comunicado de Prensa

Respecto del tipo de problemáticas reportadas, las fallas en el servicio son la queja más recurrente reportada por los usuarios, mientras que los cargos, saldos y bonificaciones ocupan el segundo lugar, seguidos por la portabilidad, contrataciones y desbloqueo del tercero al quinto lugar.



Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 23.7%; el Estado de México con 17.4%; Guanajuato con 7.9%; Jalisco con 6.1% y Puebla con 4.3%.

De 2016 a mayo de 2021 la PROFECO ha otorgado 88 mil 321 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 pre-conciliación, la Procuraduría cuenta con mecanismos de atención para dichas inconformidades, como son: CONCILIANET, Acuerdos Telefónicos inmediatos de Telecomunicaciones, conciliación presencial en las Oficinas de Defensa del Consumidor en la República Mexicana y asesorías en el teléfono del consumidor 55 5568 8722 o al 800 468 8722 y el correo electrónico [quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto:quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx)

## Comunicado de Prensa

Este 6 de julio también se cumplen seis años de la promulgación de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, una forma concreta y sencilla de presentar los derechos de los consumidores y consecuentemente las obligaciones de los proveedores de servicio de telecomunicaciones que deben cumplir con los usuarios/consumidores.

Gracias a este documento, todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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:

- A exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión.
- A que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.
- A elegir el proveedor de servicios y cambiarte gratuitamente de compañía conservando tú mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas.
- A que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio.
- A conocer la cobertura del proveedor.
- A no recibir llamadas de los proveedores para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente el usuario manifieste su consentimiento.

## Comunicado de Prensa

- 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.
- A que se respeten las tarifas ofertadas, mismas que deberán estar registradas ante el IFT.
- A reportar al operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío del equipo móvil, para que se suspenda inmediatamente el servicio.

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

Soy Usuario está disponible en [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o en la aplicación Mi IFT, disponible en:

iOS <https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797>

Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador> y

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 800 2000 120, escribe a [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx), chatea en <https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/chatCliente.jsp> o manda WhatsApp a través de <https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/WhatsApp.jsp>

\*\*\*\*\*

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 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4548 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

