



Comunicado de Prensa

Ciudad de México, a 6 de julio de 2022.

EN SIETE AÑOS DE OPERACIÓN, MÁS DE 131,000 PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES HAN UTILIZADO LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *Soy Usuario, la herramienta de preconciliación, que operan de manera conjunta el IFT y la PROFECO, ha permitido intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de las personas usuarias.*
- *La herramienta ha sido reconocida en 2 ocasiones: por REGULATEL y por la UIT.*
- *Durante siete años de operación se han recibido 131,260 inconformidades.*

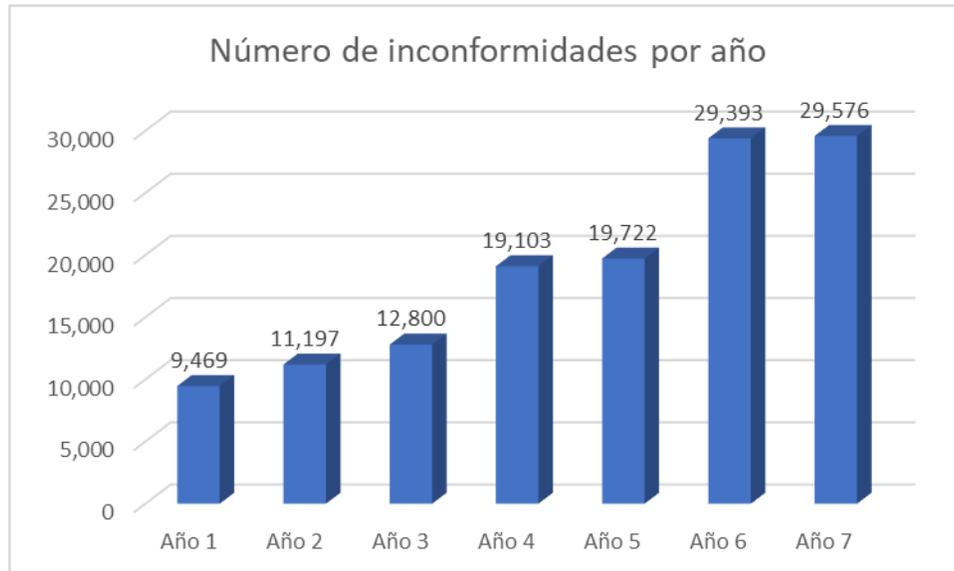
A siete años de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), habilitaron la herramienta electrónica compartida denominada Soy Usuario, se han logrado importantes avances en la protección de los derechos de los usuarios-consumidores de servicios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

Soy Usuario es una herramienta de preconciliación 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 siete años de actividad de la plataforma, se han recibido un total de **131,260** inconformidades. La usabilidad del sistema aumentó un 312% en 2022, respecto de su año de lanzamiento en 2015.



Comunicado de Prensa

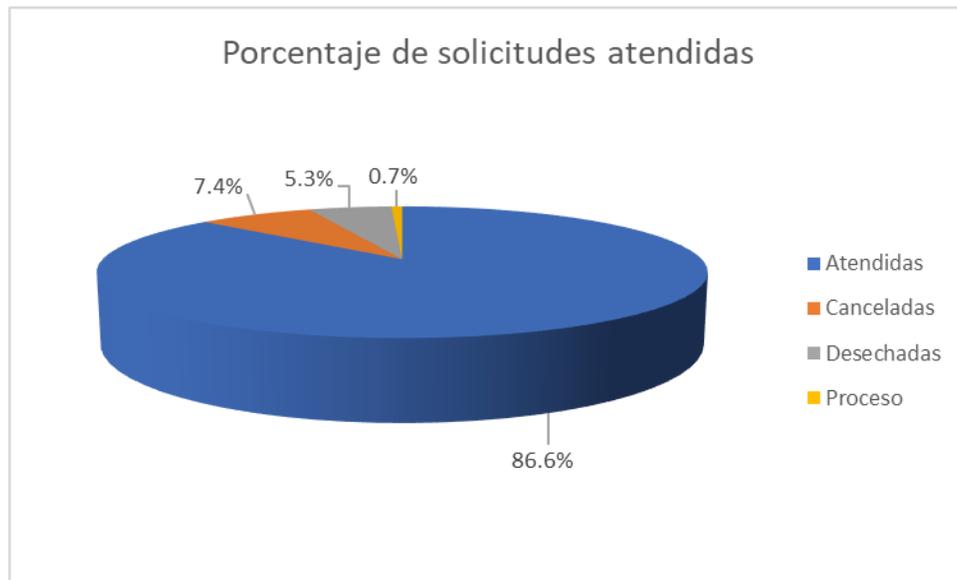


La plataforma ha permitido identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de las personas usuarias, así como empoderar a los consumidores mediante la difusión de información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos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

Del total de inconformidades presentadas en estos siete años de operación, el 86.6% han sido atendidas y el 0.7% se encuentra en proceso de resolución. Además, el 7.4% se cancelaron por duplicidad o a petición de los interesados y el 5.3% fueron desechadas por falta de seguimiento por parte de las personas usuarios.



Comunicado de Prensa



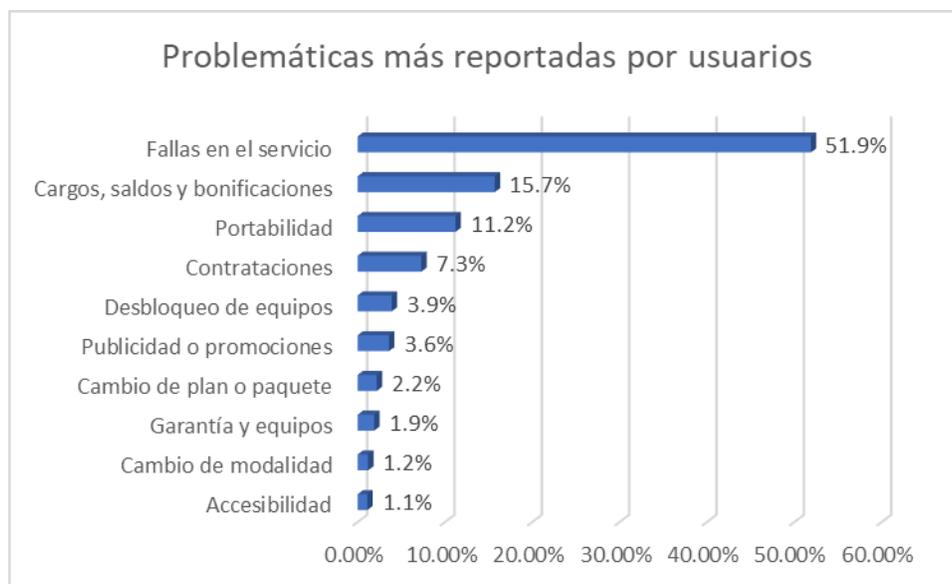
Por lo que hace a los servicios reportados, el 32.2% corresponde a telefonía móvil; el 28.5% a internet; el 7.7% a telefonía fija; el 5.9% a televisión de paga y el 0.1% a trunking. El restante 25.6% corresponde a reportes por 2 o más servicios.



Comunicado de Prensa



Las fallas en el servicio han sido las problemáticas más reportadas por los usuarios, seguidas de cargos, saldos y bonificaciones.





Comunicado de Prensa

Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 22.3%; el Estado de México con 17.3%; Guanajuato con 7.3%; Jalisco con 7.0% y Puebla con 4.4%.

De enero de 2016 a mayo de 2022, la PROFECO ha otorgado 105,610 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia dentro de la propia plataforma. Es importante hacer mención que en aquellos casos en los que no se logra la preconciliación, 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 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.

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/ift/PRT/chatCliente.jsp> o manda WhatsApp a través de <https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/WhatsApp.jsp>



Comunicado de Prensa

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

